



# Código de Conduta e Relacionamento

## Unimed-BH



# **Código de Conduta e Relacionamento**

## **Unimed-BH**

5ª edição  
Belo Horizonte  
2020

# Sumário

Mensagem da Diretoria .....	4
Apresentação .....	5
A quem se aplica .....	6
Áreas de suporte para esclarecimentos de dúvidas e orientações.....	6
Identidade Organizacional.....	7

## **Princípios Gerais de Conduta..... 8**

Respeito às leis e regras vigentes .....	9
Ambiente de trabalho .....	9
Conflito de interesses.....	11
Contra fraude e corrupção.....	12
Brindes.....	13
Patrocínios e doações.....	13
Governo e agentes públicos .....	14
Sindicatos e associações de classe.....	14
Concorrência .....	14

Sociedade e o meio ambiente.....	15
Uso e proteção de bens.....	16
Divulgação de informações, privacidade e segurança.....	16
Comunicação e declarações à imprensa.....	17
Internet, e-mail e mídias sociais.....	18
Proteção da marca.....	19
Propriedade intelectual.....	20
Pesquisa científica .....	20

## **Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos.....22**

Colaboradores.....	23
Cooperados.....	23
Clientes e mercado.....	24
Fornecedores.....	25
Prestadores de serviços de saúde.....	27

Parceiros comerciais.....	28
Sistema Unimed.....	29
Sindicatos e associações de classe .....	29
Concorrência .....	30
Mídias e formadores de opinião.....	30
Governo e agentes públicos .....	31

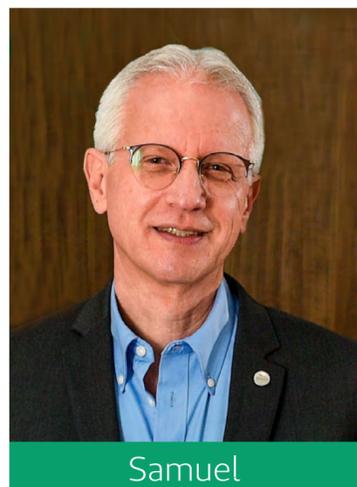
## **Responsabilidade Social Cooperativista.....32**

Limites.....	33
--------------	----

## **Administração do Código ..... 34**

Coordenação Permanente do Código de Conduta....	35
Comitê Gestor do Código de Conduta.....	35
Canal Confidencial.....	36
Garantia de anonimato e não retaliação .....	36
Penalidades e ações disciplinares.....	36
Termo de aceite.....	37

# Mensagem da Diretoria



Nos últimos tempos, vimos a vida mudar diante dos nossos olhos. Mudou a forma como trabalhamos, nos relacionamos, convivemos.

Passar por uma pandemia deixou claro que somente empresas com valores e propósito fortes, que atuam como “um só time” e com “foco do cliente”, como é o caso de nossa cooperativa, conseguem enfrentar todo tipo de complexidade com mais segurança.

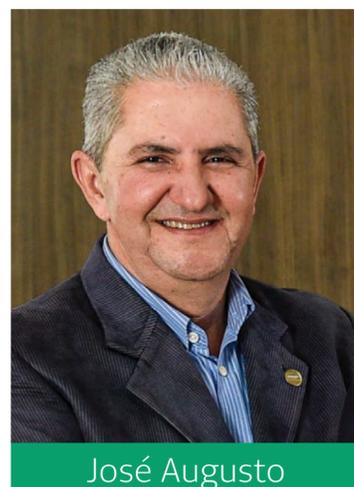
Essa dinamicidade com que experimentamos as transformações se reflete em nossos documentos institucionais. Por isso, apresentamos mais uma edição do nosso Código de Conduta e Relacionamento, que foi revisado com o objetivo de estar mais adequado à realidade que temos agora e aos desafios do presente e do futuro.

Ao longo dos nossos 50 anos de história, mantemos firmes nossos compromissos com a ética, a integridade, a conformidade e o bem comum. Temos o cuidado como vocação e prezamos pela promoção de uma sociedade mais justa e repleta de oportunidade para todos.

Este novo Código de Conduta e Relacionamento deve pautar nossa atuação e vincula a todos nós que, juntos, assumimos a responsabilidade de cuidar de pessoas, da qualidade da assistência que prestamos aos clientes, da nossa reputação, do meio ambiente, da nossa comunidade, da nossa Unimed-BH.

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. E que tudo isso seja a base do que seremos nos próximos 50 anos.

Um forte abraço,  
Samuel, Eudes, José Augusto, Mercês e Múcio



# Apresentação

O Código de Conduta e Relacionamento é um instrumento para disseminar os valores e os princípios éticos em que a Unimed-BH acredita, para nortear a forma como exercemos nosso propósito. A cada dois anos, o conteúdo é revisto e atualizado. Em 2020, pela primeira vez, convidamos os colaboradores da Cooperativa para enviar contribuições através de formulário criado para este fim. Portanto, o documento atual é resultado de uma construção coletiva.

O Código deve orientar todos os públicos de relacionamento da Unimed-BH. Cabe a cada um conhecer e cumprir essas orientações. Os princípios e as atitudes aqui organizados nos ajudam a escolher o caminho mais adequado diante de situações do cotidiano, facilitando a assertividade na tomada de decisões, o esclarecimento de dúvidas e a resolução de conflitos. Em conjunto com o Estatuto Social, regimentos, políticas, protocolos, manuais da Unimed-BH e demais documentos orientativos,

o Código de Conduta e Relacionamento oferece diretrizes para que as atividades sejam executadas de maneira íntegra e alinhadas aos objetivos da Cooperativa.

Caso ocorram situações inesperadas, para as quais não temos respostas imediatas ou previstas neste Código, o caminho será sempre o diálogo com a liderança (no caso dos colaboradores), com as áreas de suporte e com o Comitê Gestor do Código de Conduta e Relacionamento (no caso dos demais públicos de relacionamento).

As lideranças e as áreas de suporte da Unimed-BH, referenciadas neste Código, podem esclarecer quaisquer dúvidas. O Comitê Gestor do Código de Conduta e Relacionamento é responsável por promover, monitorar e fazer cumprir o Código, orientando sobre dúvidas referentes a violações ou suspeitas de violações ao mesmo.

**Para mais informações, envie um e-mail:  
[codigodeconduta@unimedbh.com.br](mailto:codigodeconduta@unimedbh.com.br).**

Todo evento e/ou relato sobre condutas indevidas, descumprimento desse Código, bem como ao Código de Ética Médica, ao Estatuto Social, ao Regimento Interno, às políticas, diretrizes de gestão da Cooperativa, às normas ou leis que regem nossas atividades, deve ser registrada pelo Canal Confidencial, ([www.canalconfidencial.com.br/unimedbh](http://www.canalconfidencial.com.br/unimedbh)). Os relatos podem ser anônimos e são livres de retaliações, conforme orientações encontradas no final deste documento.

Este Código é revisado a cada dois anos ou atualizado quando necessário.

*5ª edição  
Revisada e atualizada.  
Dezembro de 2020.*

# A quem se aplica

Este Código se aplica a todos os públicos que se relacionam com a Unimed-BH: médicos cooperados, integrantes do corpo clínico, clientes, colaboradores (empregados, Instituto Unimed-BH, terceiros, residentes, estudantes, 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 nossos 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-BH, somando-se ao Estatuto Social e ao Regimento Interno da Cooperativa, às leis que regem nossas atividades e aos preceitos éticos das diversas profissões.

## Áreas de suporte para esclarecimentos de dúvidas e orientações

### Dúvidas gerais e sugestões

- [codigodeconduta@unimedbh.com.br](mailto:codigodeconduta@unimedbh.com.br)

### Comitê Gestor do Centro de Inovação: propriedade intelectual

- [pesquisa@unimedbh.com.br](mailto:pesquisa@unimedbh.com.br)

### Gerência Administrativa: uso e proteção de bens; fornecedores

- [fornecedores@unimedbh.com.br](mailto:fornecedores@unimedbh.com.br)

### Instituto Unimed-BH: sociedade e meio ambiente

- [instituto@institutounimedbh.com.br](mailto:instituto@institutounimedbh.com.br)

### Gerência de Relacionamento com o Cooperado

- [suporteacooperado@unimedbh.com.br](mailto:suporteacooperado@unimedbh.com.br)

### Gerência de Relacionamento com Clientes Corporativos

- [clientescorporativos@unimedbh.com.br](mailto:clientescorporativos@unimedbh.com.br)

### Gerência de Rede, Prestadores de serviços de saúde

- Rede credenciada pelo Fala Prestador, demais 4002.2030.

### Gerência de Relacionamento com Sistema Unimed

- [grsu-relacionamento@unimedbh.com.br](mailto:grsu-relacionamento@unimedbh.com.br)

### Gerência Jurídica: respeito às leis e regras vigentes

- [juridico.unimedbh@unimedbh.com.br](mailto:juridico.unimedbh@unimedbh.com.br)

### Gerência de Governança, Riscos e Compliance: respeito às leis e regras vigentes, conflitos de interesses; fraude e corrupção; brindes e gratificações; governo e agentes públicos; concorrência

- [compliance@unimedbh.com.br](mailto:compliance@unimedbh.com.br)

### Gerência de Pessoas e Educação Corporativa: ambiente de Trabalho presencial ou home office; sindicatos e associações de classe

- [gerh@unimedbh.com.br](mailto:gerh@unimedbh.com.br)

### Gerência de Marketing: patrocínios institucionais; internet, e-mail e mídias sociais; proteção da

- [marketing@unimedbh.com.br](mailto:marketing@unimedbh.com.br)

### Gerência de Comunicação Corporativa: comunicação e declarações à imprensa

- [gecc-imprensa@unimedbh.com.br](mailto:gecc-imprensa@unimedbh.com.br)

### Gerência de Governança, Riscos e Compliance: Dúvidas sobre pesquisa científica:

- [governancacorporativa@unimedbh.com.br](mailto:governancacorporativa@unimedbh.com.br)
- Dúvidas sobre a LGPD e privacidade: [lgpd@unimedbh.com.br](mailto:lgpd@unimedbh.com.br)

Todo evento e/ou relato sobre condutas indevidas, descumprimento do Código de Conduta e Relacionamento ou suspeita de descumprimento deve ser manifestado por meio do Canal Confidencial – [www.canalconfidencial.com.br/unimedbh](http://www.canalconfidencial.com.br/unimedbh) ou Telefone: 0800 792 1011.

# Identidade Organizacional

## NOSSO PROPÓSITO JUNTOS, COM VOCÊ, CUIDANDO DA SAÚDE.

### NOSSOS VALORES

- compromisso com os clientes
- inovação contínua
- qualidade com custo acessível
- sustentabilidade econômica, social e ambiental
- ética nos relacionamentos

### NOSSAS CRENÇAS

- O sucesso da Unimed-BH depende de satisfazer o cliente
- Agilidade e simplicidade é a melhor forma de trabalhar
- Qualidade e preços competitivos são compatíveis
- Cumprir o que foi acordado
- Os interesses da cooperativa Unimed-BH se sobrepõem aos interesses individuais ou de grupos
- A manifestação da opinião constrói relações de confiança
- A decisão colegiada visando o bem comum é soberana

### COMPORTAMENTOS

- Dedicamos tempo necessário para entender o cliente: Qualidade, Preço e Acesso
- Sempre enfrentamos os problemas olhando o melhor

para a Unimed-BH

- Discutimos assuntos do cliente nas pautas da cooperativa e damos algo mais para satisfazê-los
- Contribuímos e manifestamos nossas opiniões mesmo quando os assuntos são conflitantes
- Suportamos as decisões tomadas independentemente das posições individuais durante os debates

### ARQUÉTIPOS

- **UM SÓ TIME:** Uma cultura onde o bem comum tem precedência sobre o indivíduo e sobre os grupos.
- **FOCO DO CLIENTE:** Uma cultura onde o conhecimento íntimo das necessidades de todos os clientes é a base de todas as decisões.



# Princípios Gerais de Conduta

# Princípios Gerais de Conduta



## Respeito às leis e regras vigentes

Todos os públicos envolvidos devem atuar em conformidade com os princípios contidos neste Código e cumprir a legislação e as normas regulatórias aplicáveis, cabendo, também, o cumprimento das políticas, procedimentos e protocolos da Unimed-BH no desempenho de suas funções.

### Todos nós devemos:

- Realizar nossas atividades em conformidade com as leis, normas regulatórias vigentes.
- Buscar apoio e orientação junto aos nossos líderes e/ou das áreas de suporte, sempre que necessário.
- Zelar pela privacidade das pessoas em todas as situações, evitando expor dados pessoais – atendimentos presenciais, telefônicos, via aplicativos, em sistemas, conversas ou qualquer outra forma que possa expor informações pessoais a terceiros.

## Ambiente de trabalho



A Unimed-BH reconhece a importância de adotar e promover suas operações seguindo os princípios dos direitos humanos e da legislação trabalhista para construção de um ambiente ético, em que haja respeito às condições individuais de trabalho, à dignidade e à diversidade do ser humano, garantindo tratamento igualitário a todos. Por isso:

- Não são admitidas práticas de assédio moral ou sexual, discriminação, preconceitos, coerção, abusos, ameaças e ou agressões. As pessoas vítimas em situações como essas serão assistidas e, caso desejem, poderão registrar o relato no Canal Confidencial.
- A Unimed-BH não utiliza qualquer forma de trabalho forçado, infantil ou escravo, e não se relaciona com clientes, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços que utilizam mão de obra nessas condições

ou fora das diretrizes definidas pela Consolidação das Leis do Trabalho<sup>2</sup>.

- Como instituição laica, que respeita todas as crenças e manifestações religiosas, a Unimed-BH entende que seus públicos devem atuar da mesma forma.
- É proibido consumir e/ou portar qualquer droga ilícita ou ingerir bebidas alcoólicas nas dependências da Unimed-BH, bem como trabalhar sob
- o efeito de tais substâncias. Em ocasiões festivas oficiais, é permitido o consumo moderado de bebidas alcoólicas por maiores de 18 anos.
- Na Unimed-BH são garantidas condições de trabalho seguras e o respeito à privacidade. Salários, benefícios e condições de emprego respeitam as leis trabalhistas. A Unimed-BH respeita e valoriza a diversidade, porque acredita que a evolução vem da diferença.
- O trabalho em home office é um formato previsto pela legislação brasileira e funciona com a realização das atividades fora das unidades da Cooperativa.

# Princípios Gerais de Conduta

A Unimed-BH permite esse formato seguindo as diretrizes internas da Cooperativa.

- Não é permitida a comercialização de bens, produtos ou serviços de interesse/benefício particular ou de grupos nas instalações ou ambientes da Unimed-BH durante o horário de trabalho.
- A Unimed-BH entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Os colaboradores devem usar uniformes de acordo com as funções que demandam seu uso. Os demais colaboradores, cuja função não exija o uso de uniformes, devem usar roupas compatíveis com o ambiente corporativo e adequadas às suas atividades.

## **Todos nós devemos:**

- Agir de forma honesta, justa, digna e com cortesia.
- Tratar todas as pessoas com respeito, igualdade, presteza e atenção, independentemente das

características, preferências individuais, cargo ou posição hierárquica.

- Ser criteriosos em nossa conduta, em circunstâncias de atividade profissional, em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo para que a imagem da Unimed-BH não seja exposta.
- Trabalhar com presteza, profissionalismo e competência.
- Assegurar condições adequadas para o desenvolvimento das atividades internas com qualidade.
- Ser criterioso ao utilizar o celular para não comprometer e prejudicar a atenção e a segurança em suas atividades.
- Seguir normas vigentes e procedimentos para executar exames periódicos de saúde e segurança do trabalho, bem como cuidar da promoção da saúde e prevenção de doenças.
- Retirar roupas de uso exclusivo e privativo de unidades assistenciais ao deixar essas dependências.
- Sempre utilizar o crachá nas dependências da Unimed-BH, retirando-o quando estiver fora das

instalações, exceto quando em exercício das atividades de trabalho.

- Executar tarefas sobre as quais tenha autorização e habilitação, jamais realizando qualquer atividade sem condição de segurança.
- Enquanto em home office, dar continuidade na observância das condutas deste Código, manter o comprometimento com as entregas, além de zelar pelos equipamentos da Cooperativa em sua posse, dados pessoais que tivermos acesso e confidencialidade das informações da Unimed-BH.
- Tratar as informações dos nossos clientes, parceiros e colaboradores com segurança e privacidade.

# Princípios Gerais de Conduta

## Conflito de interesses

Todos os públicos envolvidos devem executar seu trabalho de forma profissional. As decisões profissionais não devem ser influenciadas por interesses pessoais.

Ter um conflito de interesses não significa necessariamente a violação ao Código de Conduta e Relacionamento. A ocultação do conflito e/ou a obtenção de vantagens indevidas, sim.

Um conflito de interesses se caracteriza quando você, um familiar ou outra pessoa com a qual tenha relacionamento íntimo atua dos seguintes modos:

- Influencia as decisões de negócios da Unimed-BH por interesses pessoais.
- Utiliza propriedade, informação ou recursos da Unimed-BH em benefício próprio ou de terceiros.

- Contrata, supervisiona ou subordina alguém com quem tem relacionamento íntimo.
- Detém participação na composição social ou propriedade em empresas parceiras, clientes ou concorrentes.
- Recebe benefício pessoal ou financeiro na prestação de serviços ou de trabalho para um fornecedor, cliente ou concorrente.
- Atua sem poderes constituídos, ou extrapola os poderes, como procurador ou intermediário de interesses da Unimed-BH em órgãos e entidades públicas<sup>3</sup>, empresas privadas ou dentro do Sistema Unimed.
- Mantém outra atividade que afeta negativamente seu desempenho no cargo ou interfere nas suas responsabilidades e/ou decisões dentro da Unimed-BH.

### Todos nós devemos:

- Comunicar aos superiores diretos qualquer situação de conflito de interesses ou de potencial conflito.
- Registrar ocorrência por meio do Canal Confidencial caso o conflito não seja manifestado pelo responsável.
- Ter isenção nas decisões que envolvam conflitos de interesse, se abstendo de participar do processo e declarando a existência de potencial conflito.

# Princípios Gerais de Conduta

## Contra fraude e corrupção

A Unimed-BH proíbe atos de fraude, corrupção, suborno ou sonegação fiscal, direta ou indiretamente, e repudia qualquer atividade, acordo ou parceria que possa envolver práticas ilegais, em atenção à legislação brasileira, com destaque para a Lei 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção ou Empresa Limpa.

A corrupção ocorre quando a pessoa autoriza, promete, oferece, paga ou recebe vantagens indevidas para si ou terceiros. Já a fraude acontece quando a pessoa oculta, altera, falsifica, omite informações com a intenção de obter benefício para si ou para terceiros, e ainda quando utiliza recursos da Unimed-BH sem autorização ou quando age como representante sem ter poderes constituídos para isso.

Entendemos que vantagem indevida é o ato de aceitar, oferecer ou prometer presentes, descontos

indevidos, empréstimos, convites, favores ou outras situações que possam influenciar ou levar a crer que houve favorecimento, ainda que não de natureza econômica, comprometendo o desempenho da função. São proibidos pagamentos, troca de favores ou atos desleais realizados com o objetivo de obter benefício pessoal, vantagem de negócios ou para influenciar acordos comerciais e/ou jurídicos.

Não são tolerados quaisquer atos lesivos à administração pública (municipal, estadual e/ou federal), a entidades privadas e a indivíduos ou agentes públicos. A Unimed-BH não compactua com financiamentos de atividades ilegais e práticas de lavagem de dinheiro.

Essas proibições se aplicam a todos os públicos envolvidos nas operações da Unimed-BH.

A não observação dos aspectos listados acarretará em aplicações de penalidades descritas ao final deste documento.

### Todos nós devemos:

- Comunicar por meio do Canal Confidencial qualquer situação potencial ou real de fraude ou corrupção.
- Recusar a condução de negócios com empresas corruptas.
- Não cobrar ou receber valores diretamente de pacientes para realização de consultas, exames ou qualquer terapia ou outra necessidade do paciente que têm cobertura obrigatória ou previsão contratual.
- Somente solicitar materiais, medicamentos e OPME (órteses, próteses e materiais especiais) à Unimed-BH que serão utilizados e estejam na padronização da Cooperativa, exceto nos casos previamente autorizados.
- Não aceitar pagamentos de valores por serviços prestados pela Unimed-BH, cuja origem não seja identificada.
- Não aceitar vantagens, valores ou qualquer benefício pessoal de prestadores de serviços, fornecedores, parceiros ou clientes.

# Princípios Gerais de Conduta

## Brindes

A utilização de brindes e gratificações como instrumento de relacionamento segue as diretrizes definidas por procedimento interno na área de Marketing e não deve ser adotada para obter vantagens ou para influenciar decisões comerciais.

A criação e distribuição de brindes são validadas e seguem diretrizes específicas descritas na Política de Transparência Institucional e Posicionamento e Valorização da Marca da Unimed-BH.

O recebimento de brindes e presentes são permitidos desde que envolva itens sem valor comercial, objetos promocionais, sem exclusividade.

Em caso de recebimento de brindes ou presentes fora das condições definidas acima, a área de Compliance deve ser acionada.

É proibida a aceitação de valores monetários em qualquer quantia ou meio de pagamento.

Os pagamentos ou recebimentos de viagens, hospedagem, diárias e alimentação não são permitidos, exceto quando estiverem relacionados ao negócio e à função do colaborador, devendo o superior imediato avaliar sua razão e aprová-lo conforme procedimento de alçadas. Em caso de dúvidas, solicitar apoio à área de Compliance.

A liderança imediata deve ser comunicada em caso de recebimento de convites para eventos em nome da Unimed-BH ou que envolvam assuntos ou práticas relacionadas à Cooperativa.

Essas orientações não se aplicam aos sorteios de eventos ou premiações da Unimed-BH, que seguem as diretrizes internas.

## Patrocínios e doações

Patrocínios e doações são formas de compartilhar oportunidades entre indivíduos e instituições com o objetivo de cooperar para uma sociedade mais justa e promoção da marca da Cooperativa, assim como para o desenvolvimento de pesquisas, produção intelectual, de assistência à saúde ou qualquer outra finalidade, bem como patrocínios esportivos e culturais.

Entretanto, é necessário que as práticas estejam alinhadas a Política de Posicionamento e Valorização da Marca da Unimed-BH, sem interesses secundários, respeitando as normas vigentes e sem qualquer vantagem indevida para uma das partes.

Todas as solicitações devem ser avaliadas pela área de suporte e, se necessário acionar a área de Compliance. As doações para ações

# Princípios Gerais de Conduta

de responsabilidade social e outros tipos, excepcionalmente recebidas ou ofertadas, deverão ser avaliadas pela diretoria da Unimed-BH. A Unimed-BH não recebe doações em espécie (espécie como sinônimo de papel moeda).

## **Todos nós devemos:**

- Comunicar a existência de situações que não observem essas regras.

## **Governo e agentes públicos**



A Unimed-BH mantém neutralidade política, não pratica contribuições ou favorecimentos a partidos e organizações políticas, pessoas em cargos eletivos ou em processo de concorrência eleitoral.

Entretanto, respeita a individualidade dos públicos envolvidos quanto à participação política, desde que suas manifestações ocorram fora das dependências

da instituição e sem vínculo com a Unimed-BH. Participações em licitações públicas ou negociações comerciais com entes públicos devem ser conduzidas com extrema lisura, alinhadas aos valores da Unimed-BH e às diretrizes deste Código e das Políticas de Transparência Institucional, Compliance e Cliente e Mercado.

Os envolvidos devem preservar a concorrência leal e o andamento competitivo do processo, não utilizar de informações privilegiadas para obter vantagem para si ou para a Unimed-BH e manter o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

## **Todos nós devemos:**

- Comunicar qualquer ocorrência que contrarie essas diretrizes.
- Atuar de forma íntegra e responsável no relacionamento entre esferas governamentais e a Unimed-BH.

## **Sindicatos e associações de classe**

O respeito deve ser mútuo nas relações entre Unimed-BH, associações e sindicatos, preservando os ambientes corporativos, assistenciais, além da integridade das pessoas.

## **Todos nós devemos:**

- Manter uma relação de respeito e cumprir os acordos coletivos.
- Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe.
- Respeitar e jamais discriminar os colaboradores sindicalizados.

## **Concorrência**

A Unimed-BH exerce concorrência leal e não se manifesta sobre a imagem e a atuação de outras empresas do setor.

# Princípios Gerais de Conduta

Toda informação e interação sobre mercado e concorrentes devem ser obtidas por meio de práticas lícitas.

A Unimed-BH não compactua e não autoriza qualquer representante a celebrar acordos com concorrentes, formal ou informalmente, com a intenção de intervir na livre concorrência, seja pelo alinhamento de preços ou outras condições de vendas e ofertas.

Violações do Direito da Concorrência e da Lei 12.529/11 (Lei de Defesa da Concorrência) e, demais normas vigentes, podem resultar em penalidades graves para a Unimed- BH e sanções judiciais cabíveis.

## **Todos nós devemos:**

- Manter relacionamento respeitoso e leal com a concorrência.

- Respeitar dados confidenciais e direitos de propriedade intelectual dos concorrentes.
- Inadmitir posturas e atitudes que prejudiquem a imagem dos concorrentes.
- Envolver em iniciativas com concorrentes somente quando forem para o desenvolvimento setorial e políticas públicas, assim como para benefício dos clientes e à comunidade em geral.
- Tratar com sigilo as informações comerciais da Unimed-BH.
- Manter conformidade com o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência.
- Tratar com sigilo as informações de negócio e pessoais de qualquer natureza, decorrentes de processos concorrenciais da Unimed-BH.

Lei nº 12.529/ 2011 – Estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência.

## **Sociedade e o meio ambiente**



A Unimed-BH espera, orienta e estimula seus públicos a adotarem práticas ambientais sustentáveis para coleta, reciclagem e destinação legal de resíduos, medidas para o consumo consciente de energia elétrica e redução no consumo de água. Além disso, internamente, monitora a emissão de gás carbônico, avaliando soluções para eficiência operacional.

## **Todos nós devemos:**

- Agir de forma preventiva em relação a potenciais riscos ao meio ambiente, à saúde e à segurança das pessoas.
- Promover ações de responsabilidade social e ambiental que contribuam para a promoção da saúde e do bem-estar da sociedade.
- Promover a inclusão social, valorizando a diversidade humana e a identidade cultural das comunidades em que a Unimed-BH está inserida, incentivando a

Todo evento e/ou relato sobre condutas indevidas, descumprimento do Código de Conduta e Relacionamento ou suspeita de descumprimento deve ser manifestado por meio do Canal Confidencial - [www.canalconfidencial.com.br/unimedbh](http://www.canalconfidencial.com.br/unimedbh) ou Telefone: 0800 792 1011. Políticas Unimed-BH disponíveis em: [https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/corp/unimedbh/governanca/politicas\\_corporativas](https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/corp/unimedbh/governanca/politicas_corporativas)

# Princípios Gerais de Conduta

educação e respeitando os princípios de cidadania.

- Dar preferência ao uso e consumo de produtos e/ou serviços que prezem pela responsabilidade socioambiental.
- Reduzir, reutilizar e reciclar materiais e produtos, conforme legislação<sup>1</sup>, efetuando o descarte adequado dos resíduos.

LEI Nº 6.938, DE 31 DE AGOSTO DE 1981 Política Nacional do Meio Ambiente; Política Nacional Sistema Unimed.

## Uso e proteção de bens

Todos os públicos envolvidos que têm acesso a algum bem da Unimed-BH – itens patrimoniais, equipamentos, insumos, recursos materiais, de informática, informações e até mesmo acesso às dependências e instalações físicas – devem utilizá-los unicamente para fins profissionais, na realização de atividades e no atendimento aos clientes.

Os meios de comunicação, internet, e-mail e telefone devem ser utilizados como fonte de contato e complemento para o desenvolvimento de suas atividades profissionais. Entretanto, a Unimed-BH tolera a utilização da internet e do telefone com interesse particular, desde que siga as diretrizes da Política de Segurança da Informação e Sigilo e não prejudique a execução do trabalho.

Atenção: os meios de comunicação, os recursos e os equipamentos de tecnologia da informação são bens da Unimed-BH. Por isso, a Unimed-BH reserva para si o direito de monitorar todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento feito por meio desses dispositivos.

É responsabilidade de cada profissional e dos clientes a correta utilização desses bens e sua conservação na busca contra o desperdício, perda, danos, mau uso, furto ou abuso.

### Todos nós devemos:

- Utilizar os bens da Unimed-BH com responsabilidade e austeridade.
- Manifestar qualquer utilização indevida ou danos, intencionais ou não, aos bens da Unimed-BH.
- Realizar boletim de ocorrência caso haja furto de algum bem sob nossa responsabilidade.

## Divulgação de informações, privacidade e segurança

A Unimed-BH considera suas informações, e as que estão sob sua guarda, como patrimônio, devendo o uso destas ser avaliado dentro dos critérios de disponibilização, necessidade, adequação, qualidade, e no tempo devido. A política de Segurança da Informação e Sigilo e demais normativos estabelece diretrizes para classificação e divulgação das informações.

# Princípios Gerais de Conduta

É dever dos públicos envolvidos conhecer e cumprir essas diretrizes. Todos são responsáveis pela confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Todos os públicos envolvidos que tenham acesso à informações da Unimed-BH, privilegiadas ou não, não poderão utilizá-las para fins pessoais ou divulgá-las a pessoas não autorizadas.

As restrições incluem a utilização de dados em palestras, apresentações, publicações ou qualquer ato de divulgação para o público externo sem aprovação prévia da liderança imediata ou, se necessário, da área de Governança Corporativa.

## **Todos nós devemos, no que diz respeito à Unimed-BH:**

- Tratar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações conforme as

diretrizes de segurança da informação.

- Não utilizar informações da Unimed-BH para benefício próprio sem autorização.
- Não fazer comentários sobre assuntos de competência exclusiva da Unimed-BH em locais públicos ou com terceiros não autorizados.
- Obter autorização prévia da liderança para promover palestras, conferências, apresentações, comentários ou qualquer outra forma de comunicação com público externo. Para os casos em que envolvam trabalhos acadêmicos e científicos, publicações e visitas externas, além da liderança, todo processo deverá ser formalizado junto à Governança Corporativa.
- Não expor ou fornecer informações pessoais ou sensíveis (restrita ou confidencial) de clientes, usuários, parceiros comerciais, prestadores de serviços e fornecedores.
- Submeter à área de Governança Corporativa a solicitação de informações por parte de terceiros, classificando adequadamente a informação.

## **Comunicação e declarações à imprensa**



Toda comunicação destinada ao Sistema Unimed e à imprensa deve ser estruturada seguindo as diretrizes definidas pela assessoria de imprensa da Unimed-BH.

Declarações à imprensa são sensíveis pelo caráter de acesso irrestrito ao público em geral e sem possibilidade de controle após sua divulgação.

Sendo assim, as declarações à imprensa são realizadas exclusivamente por profissionais designados pela Unimed-BH. Caso qualquer médico cooperado, integrante do corpo clínico ou colaborador seja procurado para dar informações, entrevistas ou declarações em nome da Unimed-BH, independentemente do veículo de comunicação e do interesse em questão, este deve direcionar a solicitação para a área de Comunicação Corporativa.

# Princípios Gerais de Conduta

O representante institucional delegado deverá comunicar imediatamente à Unimed-BH a concessão, eventual, de entrevistas durante eventos.

## **Todos nós devemos:**

- Encaminhar a comunicação com os diversos públicos aos responsáveis designados.
- Somente conceder declarações e entrevistas, bem como receber profissionais de mídia, seguindo e respeitando as orientações da área de Comunicação Corporativa.
- Ao primeiro sinal da presença de imprensa, acionar a Comunicação Corporativa para providências.



## **Internet, e-mail e mídias sociais**

A utilização de internet, e-mail e mídias sociais por qualquer profissional que se relaciona com a Unimed-BH deve ser feita de forma responsável, ética e seguir as premissas da Segurança da Informação.

Seja um promotor da marca Unimed-BH nas redes sociais. Siga os perfis oficiais, compartilhe as postagens e demonstre seu orgulho de pertencer.

Está autorizada a postagem de conteúdos que contribuam de forma positiva para a imagem da cooperativa.

Mas, atenção! Publicações, comentários ou informações relacionadas à estratégia, mercado, projetos, clientes, fornecedores e outras partes interessadas é papel exclusivo da Gerência de Marketing. Na dúvida, consulte a área responsável.

Qualquer conteúdo que represente um risco à reputação perante a opinião pública, à continuidade dos negócios ou ao relacionamento com os principais públicos, com potencial para causar prejuízos, não deve ser publicado. Neste sentido, jamais compartilhe ou repasse informações sobre reclamações de clientes. Encaminhe as críticas para as equipes responsáveis.

Também não é permitido responder a comentários, dúvidas ou reclamações de usuários nas redes sociais. O ideal é orientar a procurar os canais oficiais da Unimed-BH ou direcionar o caso à sua liderança para que as áreas envolvidas sejam informadas e possam tomar as medidas cabíveis.

Não é autorizada a exposição de imagem dos nossos clientes, a não ser que seja necessário e aprovado por escrito pela pessoa e pela Unimed-BH.

O e-mail corporativo é de uso exclusivo para o exercício das suas atividades, não devendo ser utilizado para cadastro em sites comerciais, redes pessoais ou qualquer plataforma que vise a interesses particulares.

É expressamente proibida a utilização dos meios de comunicação da Cooperativa para divulgar mensagens com conteúdo ilegal, pornográfico, com qualquer sentido discriminatório, de cunho religioso, político-partidário, ideológico ou em desacordo com os princípios éticos e morais da Unimed-BH.

# Princípios Gerais de Conduta

O sigilo das informações é responsabilidade de todos os públicos da Unimed-BH. É proibida a utilização inadequada de informações da Cooperativa, de pacientes ou comentários pessoais que afetem a imagem da instituição em mecanismos de comunicação instantânea, bem como em e-mails, redes sociais ou quaisquer outros meios.

As tratativas de demandas assistenciais devem ocorrer em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Unimed-BH, as quais, com o objetivo de assegurar o sigilo das informações e a privacidade dos pacientes, são definidas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e com as demais normas em vigor, dentre elas os Códigos de Ética que regulamentam cada profissão. Assim, evitaremos que os dados se percam ou sejam compartilhados indevidamente.

## Todos nós devemos:

- Publicar somente conteúdos que contribuam para a reputação da Unimed-BH perante a opinião pública.
- Evitar qualquer tipo de manifestação que dê a entender ou subentender que a sua opinião é posicionamento oficial da Unimed-BH.
- Estar atentos ao posicionamento da Unimed-BH nas redes sociais de modo a não comprometer a imagem da Cooperativa, bem como a continuidade dos negócios ou o seu relacionamento com os públicos.
- Fazer cadastro em mídias sociais ou outros sites pessoais somente com e-mail pessoal e utilizar o e-mail corporativo exclusivamente para fins profissionais.

LEI Nº 6.938, DE 31 DE AGOSTO DE 1981 Política Nacional do Meio Ambiente; Política Nacional Sistema Unimed.

## Proteção da Marca

A marca Unimed é propriedade do Sistema Unimed e representa uma identidade, comprometida com a vida e com as pessoas.

Como parte integrante deste Sistema, é responsabilidade da Unimed-BH zelar pela marca e conscientizar seus públicos quanto ao seu significado e à sua importância.

A Unimed-BH determina as premissas para utilização da marca<sup>13</sup>, orienta e espera que a ação individual dos públicos envolvidos seja para sua proteção e fortalecimento.

## Todos nós devemos:

- Zelar e respeitar as diretrizes da Central da Marca Unimed do Brasil.
- Solicitar esclarecimentos e autorização à área de Comunicação e Marketing quanto à definição e utilização da marca Unimed.

# Princípios Gerais de Conduta

- Comunicar a área de Comunicação Corporativa sobre o uso indevido da marca em benefício pessoal, de terceiros ou empresas.
- Evitar manifestações públicas sobre assuntos que possam colocar em risco a imagem e a reputação da Unimed-BH, comunicando a liderança imediata caso presencie tais situações.
- Denunciar caso presencie comentários públicos que possam colocar em risco a imagem e a reputação da Unimed-BH.

## Propriedade intelectual

Todo trabalho realizado com envolvimento total ou parcial da Unimed-BH, ou em seu nome, independentemente da relação que lhe deu origem, que implique em criação intelectual, garantirá à Unimed-BH participação na titularidade dos direitos de propriedade.

Os públicos envolvidos são responsáveis pela sua correta utilização, preservação e pela sua divulgação responsável.

### **Todos nós devemos:**

- Buscar a inovação e a melhoria dos processos de trabalho, comprometendo-nos com os resultados coletivos, os objetivos estratégicos da Unimed-BH e sua sustentabilidade.
- Comunicar à liderança imediata toda e qualquer produção intelectual passível de proteção e registro.
- Obter autorização prévia da liderança e, se necessário, da Governança Corporativa para utilizar qualquer conteúdo ou material desenvolvido em seu âmbito organizacional, conforme diretriz da Política de Inovação e Propriedade Intelectual.

LEI Nº 9.279/96 – Propriedade industrial

## Pesquisa Científica



A Unimed-BH valoriza e incentiva as atividades de inovação, por meio de pesquisa, bem como a proteção dos ativos intelectuais delas oriundos.

Estas produções devem ser desenvolvidas com ética, rigor técnico, profissionalismo e em conformidade com os acordos internacionais, legislações, regulamentações e normas vigentes, incluindo o Código de Ética Médica.

A Unimed-BH não conduz pesquisa clínica, estudo ou ensaio clínico.

A Cooperativa não desenvolve nem pratica testes em animais ou seres humanos, não realiza pesquisas com células-tronco ou manipulação genética com a finalidade de produção científica.

# Princípios Gerais de Conduta

## **Todos nós devemos:**

- Atender todas as premissas internas e externas para o desenvolvimento de pesquisas científicas.
- Obter autorização prévia da Unimed-BH para realização de pesquisa científica e publicação dos trabalhos científicos que utilizem dados, instalações, informações, pessoas ou outros recursos da Unimed-BH.
- Obter autorização prévia da Unimed-BH, através da liderança imediata e da Governança Corporativa, para realização de trabalhos acadêmicos, científicos e publicações, entre outros, que contenham informações sobre a Cooperativa ou sua forma de trabalho.

Resolução CNS Nº 510/16; RESOLUÇÃO CNS Nº 466/12.



# Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos

# Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos



## Colaboradores

A Unimed-BH é uma organização feita por pessoas e para pessoas.

A Cooperativa entende que a realização profissional de seus colaboradores depende de seu próprio empenho, do melhor aproveitamento das oportunidades de aprendizado e de um ambiente favorável ao desenvolvimento de suas potencialidades.

Por isso, a Unimed-BH observa os seguintes princípios:

- Valorizar o trabalho e estimular a melhor contribuição dos colaboradores.
- Cuidar para que o desempenho e o relacionamento sejam pautados na ética, na integridade e no respeito à diversidade e à dignidade do ser humano.
- Assegurar o clima organizacional favorável, a comunicação clara, a valorização das equipes e

o alcance de resultados alinhados aos objetivos estratégicos.

- Desenvolver o bom relacionamento e a integração entre os setores.
- Promover o aprimoramento das competências comportamentais e técnicas dos colaboradores e incentivá-los constantemente ao autodesenvolvimento.
- Garantir a segurança e a saúde no ambiente de trabalho, estimulando a promoção da saúde e o autocuidado dos colaboradores.
- Assegurar o cumprimento dos direitos trabalhistas.
- Oferecer remuneração compatível, sem diferenciação com base no gênero, classe ou raça.
- Favorecer a qualidade de vida e bem-estar dos colaboradores e seus familiares.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Gestão de Pessoas.\*

## Cooperados

Um dos pilares da qualidade e da liderança da Unimed-BH é a atuação dos médicos cooperados.

Os médicos cooperados são a razão da existência da Cooperativa e respondem por grande parte do cuidado com outro público também prioritário, que são os Clientes.

### Todos devem:

- Buscar os canais formais de atendimento para tratar suas demandas ou fazer contato com a Gerência de Relacionamento com Cooperados.
- Receber, analisar e responder às sugestões e solicitações da Cooperativa.
- Participar dos fóruns e processos de tomada de decisão da Unimed-BH, conforme Estatuto Social.
- Realizar suas atividades sem que haja influência ou favorecimento pessoal.

# Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos

- Garantir a independência, equidade e transparência dos processos da Unimed-BH.
- Relatar a sua participação em quadro societário de empresas que estejam em processo de contratação ou concorrência pela Unimed-BH.

O relacionamento da Unimed-BH com os médicos é baseado em diálogo, proximidade, transparência e equidade.

## A Cooperativa adota os seguintes princípios:

- Ideais cooperativistas com incentivo à participação dos cooperados;
- Transparência da gestão;
- Qualidade do trabalho médico;
- Benefícios sociais sustentáveis e de longo prazo.
- Gestão democrática e responsável.
- Assegurar condições adequadas para a prática médica em seus locais de trabalho.

- Unidades dos Serviços Próprios sejam espaços de trabalho com alto padrão de qualidade.
- Educação cooperativista e médica:
- Promover a saúde e o autocuidado entre os médicos.
- Atender as demandas dos cooperados;
- Incentivar e fortalecer o relacionamento com as entidades médicas;
- Relacionamentos pautados na ética, com respeito às diversidades e transparência.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Relacionamento com o Cooperado. \*

## Clientes e mercado

A Unimed-BH tem compromisso com a entrega de soluções aos clientes, estimulando-os ao autocuidado e assegurando o seu acesso a um sistema de saúde qualificado e eficiente, orientado para atender às suas necessidades e fortalecer o vínculo entre médico e paciente.

Os clientes corporativos devem atuar em conformidade com leis e regulamentos nacionais e internacionais, em caso de empresas que tenham atividades fora do Brasil. Além disso, precisam conduzir seus relacionamentos comerciais de forma moral, ética, impessoal, objetiva e íntegra, atentando para que suas subcontratadas adotem essas premissas em suas operações e relações.

Além do cuidado com o cliente, a Cooperativa adota iniciativas para estimular a manutenção de sua marca e credibilidade perante o mercado.

Médicos cooperados, integrantes do corpo clínico, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros comerciais devem ofertar serviços administrativos e assistenciais humanizados, com profissionalismo, competência, eficiência, presteza e comportamento adequado às diretrizes institucionais contidas neste Código e Políticas Corporativas.

# Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos

## Você deve:

- Ofertar aos seus funcionários os serviços da Unimed-BH de maneira honesta e transparente.
- Assegurar resposta às necessidades dos seus funcionários com presteza e foco na melhor solução possível.
- Guardar sigilo absoluto sobre informações assistenciais dos seus funcionários clientes da Unimed-BH.

## O relacionamento entre a Unimed-BH, seus clientes e o mercado baseia-se nos seguintes princípios:

- Garantir transparência aos direitos dos clientes atuais e potenciais, com informações claras sobre produtos, serviços e condições contratuais.
- Oferecer atendimento humanizado e acolhedor aos clientes do Sistema Unimed.

- Assegurar a assistência contratada com segurança e qualidade.
- Orientar o cliente, de forma proativa, sobre os produtos e serviços oferecidos pela Unimed-BH e o percurso assistencial mais adequado às suas necessidades de saúde.
- Assegurar resposta às demandas e manifestações dos clientes.
- Estar disponível para o cliente.
- Guardar sigilo sobre qualquer informação de negócio ou pessoais a que se tenha acesso no exercício da atividade.
- Exercer concorrência leal e não se manifestar sobre a imagem e a atuação de outras empresas do setor.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Relacionamento com Cliente e Mercado. \*

## Fornecedores

A Unimed-BH tem, em seus fornecedores, parceiros fundamentais para assegurar a qualidade dos produtos e serviços que oferece a seus clientes, bem como a eficiência da sua operação.

Para tanto, pauta seus relacionamentos pela transparência dos processos, por práticas comerciais de concorrência leal, pelo equilíbrio entre as partes e pelo cumprimento dos acordos firmados. Em contrapartida, requer que os fornecedores compartilhem os valores da Unimed-BH e assegurem sua competência e credibilidade. Os fornecedores devem atuar no âmbito corporativo, seguindo as condições negociadas e inadmitindo situações que violem este Código. É expressamente proibido oferecer qualquer tipo de benefício, promessa, vantagens, ganhos ou outra relação que gere conflito de interesses para benefício próprio ou de terceiros.

# Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos

## Você deve:

- Atuar em conformidade com os requisitos contratuais, Código de Conduta e Relacionamento, diretrizes das Políticas Corporativas e normas que regulam o setor de saúde e leis vigentes.
- Agir com transparência, eficiência ética e qualidade nas relações comerciais.
- Manter sigilo sobre as informações da Unimed-BH que venham a ter acesso, mesmo após a rescisão contratual.
- Cumprir as regras de envio de brindes, gratificações e convites oficializadas neste Código de Conduta e na Política de Suprimentos.
- Repudiar o uso de práticas fraudulentas, ou qualquer tipo de corrupção em seu ambiente de negócio.
- Assumir o compromisso de defender os direitos humanos dos colaboradores e tratá-los com dignidade e respeito.

- Utilizar sistema de gerenciamento que promova a melhora contínua dos produtos e/ou serviços fornecidos.
- Manter toda a documentação atualizada e disponível.
- Estar alinhado com os valores deste Código e transparecer suas orientações no desenvolvimento das atividades e relacionamentos.
- Comprometer-se a manter o sigilo das informações pessoais de clientes da Unimed-BH a que tenham acesso durante a manutenção da relação contratual, nos termos em que definido no contrato e legislações vigentes.

## **A Cooperativa baseia seu relacionamento com esse público nos seguintes princípios:**

- Garantir que os processos de seleção e contratação de fornecedores sejam baseados em critérios que visam assegurar transparência e tratamento equitativo, utilizando do processo de concorrência para avaliar a capacidade de atendimento de critérios

- técnicos, qualidade, questões financeiras, prazos e conformidade com a legislação.
- Assegurar a todos os fornecedores o direito de pleitear sua inclusão no cadastro da Cooperativa, desde que atendam aos critérios técnicos e às exigências que os tornem aptos a participar dos processos de compra.
- Avaliar e classificar os fornecedores com base em indicadores de desempenho.
- Informar com clareza as especificações e as condições de fornecimento, permitindo às empresas a correta compreensão dos produtos ou serviços a serem entregues.
- Exigir o cumprimento da legislação sanitária, ambiental, fiscal, trabalhista e previdenciária.
- Repudiar e não admitir o relacionamento com fornecedores envolvidos em exploração de trabalho degradante, escravo ou infantil, dando preferência a empresas que desenvolvam programas de sustentabilidade empresarial, integridade e socioambientais.

# Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos

- Recusar e não oferecer vantagens, comissões, prêmios ou presentes que não tenham caráter institucional e simbólico, bem como qualquer forma de favorecimento na relação com clientes, fornecedores, parceiros e agentes públicos.
- Estimular o desenvolvimento do cooperativismo, priorizando a cadeia de fornecedores denominados cooperativas.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Gestão de Suprimentos e Fornecedores.\*

## Prestadores de serviços de saúde

Para assegurar a entrega de soluções aos clientes, a Unimed-BH conta com uma rede de serviços de saúde credenciados. A atuação dos prestadores de serviços de saúde é estratégica e deve ser pautada pela qualidade assistencial, transparência, eficiência,

sigilo, sustentabilidade e investimentos constantes no desenvolvimento dos processos assistenciais.

### Você deve:

- Agir com transparência, eficiência e qualidade.
- Manter sigilo sobre as informações da Unimed-BH e dos seus clientes.
- Manter práticas sustentáveis e investimentos constantes no desenvolvimento dos processos assistenciais.
- Cumprir suas obrigações contratuais e legais.
- Manter toda a documentação atualizada e disponível.
- Respeitar as condições de atendimento aos clientes Unimed-BH.
- Estar alinhado com os valores deste Código e transparecer suas orientações no desenvolvimento das atividades e relações.

Enquanto parceiros contratados, os prestadores de serviços são considerados como agentes das melhores

práticas assistenciais. Devem conhecer, cumprir e disseminar os valores da Unimed-BH explícitos neste Código entre seus funcionários e subcontratados.

A relação entre a Cooperativa e os prestadores de serviços de saúde se baseia nos seguintes princípios específicos:

- Estimular e apoiar a qualificação dos prestadores, certificando-se de que oferecem alto padrão de qualidade assistencial para os médicos e os clientes.
- Priorizar a segurança assistencial na formalização dos contratos de serviços.
- Compartilhar informações com a rede prestadora, visando à melhoria contínua dos processos assistenciais e de gestão, e sempre observando o sigilo e a confidencialidade e a privacidade, em observância à legislação vigente e aos Códigos de Ética Vigentes.

# Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos

- Assegurar a utilização de tecnologias em saúde solidamente fundamentadas e descritas na legislação aplicável, de forma a garantir segurança e equidade no acesso dos clientes.
- Assegurar a clareza dos contratos.
- Exigir o cumprimento da legislação aplicável.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Gestão e Manutenção de Rede Assistencial.\*

## Parceiros comerciais

Responsáveis pela intermediação e captação de novos contratos, os parceiros comerciais – aí incluídos lojas autorizadas, corretores e administradoras de benefícios – são o primeiro contato com os clientes e representam a imagem da Unimed-BH. Sua atuação assertiva é de vital importância.

### Você deve:

- Atuar com responsabilidade com relação ao manuseio dos dados de clientes, endereçando-os exclusivamente à Unimed-BH.
- Respeitar as restrições de uso da marca Unimed; não são toleradas exposições negativas.
- Estar alinhado com os valores deste Código e transparecer suas orientações no desenvolvimento de relações e atividades.
- Atuar com ética, transparência, impessoalidade, objetividade, integridade e em conformidade com as leis e regulamentos vigentes.
- Estar comprometido com o aprimoramento dos seus processos, governança e sustentabilidade econômica.
- Comprometer-se a manter o sigilo das informações pessoais de clientes da Unimed-BH a que tenham acesso durante a manutenção da relação contratual, nos termos em que definido no contrato e na legislação vigente.

A Unimed-BH valoriza a relação de parceria comercial com empresas idôneas e prima por negócios baseados no equilíbrio, transparência, discrição e imparcialidade.

Para tal, o relacionamento com seus parceiros comerciais segue os seguintes princípios:

- Praticar preços compatíveis com o mercado.
- Seguir os procedimentos estabelecidos pela legislação tributária cabível, regulatória em especial as previsões da Agência Nacional de Saúde Suplementar.
- Exigir que os parceiros comerciais que se relacionam com entidades e agentes públicos tenham capacitação adequada para sua atividade.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Relacionamento com Cliente e Mercado. \*

# Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos

## Sistema Unimed

O Sistema Unimed, através do sistema de intercâmbio, garante abrangência de soluções assistenciais aos clientes por meio federações. Tais interações devem ocorrer dentro das determinações legais, regulatórias e preservando os direitos dos clientes.

Com relação à marca Unimed, todas as Singulares e as Federações são responsáveis pela sua manutenção, devendo atuar com responsabilidade e fiscalizar seu licenciamento e seu uso.

### Você deve:

- Garantir atendimento equitativo, transparente e respeitoso para os clientes do Sistema Unimed.

A Unimed- BH, como parte do maior sistema de intercâmbio em saúde suplementar brasileiro, entende como seu papel fortalecer e preservar a marca

Unimed, contribuindo para a expansão sustentável do cooperativismo no país e para a excelência no atendimento a todos os clientes. A parceria com o Sistema Unimed garante a abrangência das soluções assistenciais aos clientes por meio das singulares e do processo de intercâmbio entre elas.

O relacionamento entre a Unimed-BH e o Sistema Unimed pauta-se nos seguintes princípios:

- Atuar em cooperação mútua com o Sistema.
- Cumprir os compromissos assumidos.
- Promover e praticar a transparência e o profissionalismo na condução das operações, como condição para o estabelecimento de relações de confiança.
- Respeitar a singularidade, a diversidade e a autonomia das cooperativas Unimed.
- Dispor-se permanentemente ao diálogo e ao estudo dos temas estratégicos.

- Buscar a sustentabilidade do Sistema Unimed.
- Garantir que o intercâmbio entre as singulares ocorra dentro das determinações legais, regulatórias e preservando os direitos dos clientes.
- Fiscalizar o licenciamento e o uso da marca Unimed, visando ao seu constante fortalecimento.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Relacionamento com Sistema Unimed.\*

## Sindicatos e associações de classe



A Unimed-BH valoriza um bom relacionamento com entidades sindicais e associações de classe e reconhece a importância da atuação dessas instituições como representantes de interesses dos seus colaboradores. As relações entre a Cooperativa e esses públicos são pautadas pelos seguintes princípios:

# Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos

- Garantir que as negociações e o diálogo sejam feitos por pessoas formalmente autorizadas.
- Respeitar as iniciativas e os acordos coletivos resultantes das negociações entre as entidades sindicais ou associações de classe.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Gestão de Pessoas.\*

## Concorrência

A Unimed-BH acredita na livre concorrência como meio para regular o mercado em benefício dos clientes. Sua relação com os concorrentes é baseada nos seguintes princípios:

- Assegurar autonomia para definir política de preços e produtos.
- Seguir as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e critérios técnicos.

- Pautar as relações sempre pela justiça, ética e honestidade.
- Garantir o cumprimento da legislação vigente e do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Relacionamento com Cliente e Mercado.

## Mídias e formadores de opinião

A Unimed-BH respeita o papel da imprensa e das demais mídias como agentes de aperfeiçoamento da democracia e da cidadania. Portanto, estabelece os seguintes princípios específicos para esse relacionamento:

- Buscar a compreensão e o efetivo esclarecimento da sociedade em todas as ações de comunicação.
- Contribuir com a disseminação de informações de interesse público sobre a saúde e os serviços prestados.

- Assegurar a veracidade, a atualidade e a relevância das informações fornecidas à sociedade.
- Preservar a imagem e a integridade de todos os públicos de relacionamento, observando sempre o sigilo e a privacidade das informações, conforme legislações vigentes.
- Conduzir os posicionamentos exclusivamente por porta-vozes capacitados e autorizados a se manifestar em nome da Unimed-BH.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Transparência Institucional. \*

# Princípios de Conduta e Relacionamento com Públicos Específicos

## Governo e agentes públicos

A Unimed-BH pauta seu relacionamento com os poderes públicos, em todas as esferas, pela independência ideológica e partidária, dentro da legalidade, observando os valores da ética, da transparência e do interesse público, além dos seguintes princípios específicos:

- Cultivar o diálogo franco e aberto.
- Buscar integração com os poderes públicos, visando ao desenvolvimento, ao bem-estar social e à sustentabilidade do sistema de saúde.
- Contribuir ativamente para o aperfeiçoamento contínuo do marco regulatório do setor de saúde.
- Cumprir leis, contratos e regulamentações das diversas instâncias dos poderes públicos, quando aplicados à Unimed-BH.

- Proibir todos os profissionais de oferecer, prometer ou conceder a entrega ou recebimento de monetários ou qualquer recurso a agentes públicos.
- Garantir que o relacionamento profissional e o fluxo de informações de colaboradores e integrantes do corpo clínico da Unimed-BH com
- funcionários públicos ou com pessoas ligadas a partidos políticos, direta ou indiretamente, seja formal, ético e autorizado.

O detalhamento dessas diretrizes é descrito na Política de Transparência Institucional.\*



# Responsabilidade Social Cooperativista

# Responsabilidade Social Cooperativista



A Unimed-BH se preocupa com o desenvolvimento sustentável da comunidade onde atua, com o respeito às pessoas e ao meio ambiente. A Responsabilidade Social Cooperativista é realizada por meio de projetos junto às comunidades, da mobilização de voluntários, do acesso à cultura, do cuidado com espaços públicos e com o meio ambiente. O Instituto Unimed-BH desenvolve programas que valorizam a diversidade humana e conduz ações inclusivas, transformando a vida de milhares de pessoas e promovendo seu bem-estar social.

Para a Unimed-BH, a responsabilidade social é também a maneira de ser e conduzir os negócios, que se expressa na orientação dos processos e das atividades da Cooperativa, para torná-la parceira e corresponsável pelo desenvolvimento sustentável da sua área de atuação.

## São princípios da Responsabilidade Social Cooperativista da Unimed-BH:

- Estimular a mudança de hábitos e comportamentos, interna e externamente, engajando os públicos de relacionamento, principalmente médicos cooperados, colaboradores e comunidades, na promoção da saúde e na construção de uma cultura cidadã.
- Promover a colaboração e a gestão participativa no desenvolvimento e na execução do Programa de Responsabilidade Social, contando com a contribuição dos quatro pilares da sociedade: Poder Público, Iniciativa Privada, Terceiro Setor e Comunidades.
- Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades em que estamos inseridos.
- Estimular o cooperativismo como via para o desenvolvimento social.
- Respeitar e preservar o meio ambiente.
- Divulgar e valorizar, dentro e fora da Cooperativa, uma cultura de consumo racional e sustentável, uso consciente dos recursos, coleta seletiva de resíduos, reciclagem e reuso.

- Estimular a multiplicação de projetos e ações de responsabilidade social e a transferência de conceitos e ferramentas, tornando-os modelos para outras organizações.
- Pautar os relacionamentos pelo cumprimento das leis e dos regulamentos vigentes e pelo respeito aos princípios da cidadania.

## Limites

- As ações e intervenções da Unimed-BH não substituirão as funções típicas do Estado ou de organismos públicos, tendo papel complementar à sua atuação.
- O programa de Responsabilidade Social Cooperativista da Unimed-BH não terá comprometimento ou envolvimento religioso nem político-partidário na sua concepção, implantação, desenvolvimento e avaliação.
- As ações serão realizadas, prioritariamente, no entorno dos empreendimentos da Cooperativa.



# Administração do Código

# Administração do Código



As condutas que violem este Código devem ser reportadas imediatamente à Coordenação Permanente do Código de Conduta e Relacionamento por meio do Canal Confidencial, com informações suficientes que permitam o entendimento da ocorrência e sua apuração.

Os relatos de violação desse Código poderão 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-BH 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 Confidencial.

## Coordenação Permanente do Código de Conduta

A Coordenação Permanente do Código de Conduta e Relacionamento é responsável pela operação do Canal Confidencial, avaliação dos relatos, apuração e resposta para encerramento do caso.

Suas atribuições também compreendem atualização, revisão e aderência às políticas, divulgação deste Código e esclarecimento de dúvidas e sugestões sobre este documento.

**Qualquer esclarecimento deverá ser solicitado ao e-mail: [codigodeconduta@unimedbh.com.br](mailto:codigodeconduta@unimedbh.com.br)**

A Coordenação Permanente do Código de Conduta e Relacionamento é formada pela Gerência de Governança, Riscos e Compliance, Coordenação de Auditoria Corporativa e Gerência Jurídica.

## Comitê Gestor do Código de Conduta

O Comitê de Gestão do Código é um grupo multidisciplinar responsável por fiscalizar o cumprimento do Código de Conduta e Relacionamento, assegurar a independência das análises e avaliar o atendimento das ações corretivas e de controle às infrações comprovadas.

O Comitê de Gestão do Código é formado pela Coordenação Permanente do Código de Conduta, pela Superintendência de Pessoas, pela Superintendência de Relacionamento Institucional e por médicos indicados pela Superintendência Geral da Operadora e Serviços Próprios. Todas as suas deliberações devem ser registradas.

# Administração do Código

## Canal Confidencial

Todo evento e/ou relato sobre condutas indevidas, descumprimento do Código de Conduta e Relacionamento ou suspeita de descumprimento deve ser manifestado por meio do Canal Confidencial, 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-BH 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-BH, o importante não é identificar o relator, mas conhecer e tratar toda conduta indevida.
- 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.

## Garantia de anonimato e não retaliação

A Unimed-BH 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 Confidencial.

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



- Telefone: 0800 792 1011
- Internet: [www.canalconfidencial.com.br/unimedbh](http://www.canalconfidencial.com.br/unimedbh)

## Penalidades e ações disciplinares

Cuidar bem das pessoas e buscar sempre a sustentabilidade e a inovação são a nossa forma de construir a nossa Cooperativa. Tendo em vista que o bem-estar das pessoas só é possível a partir de relacionamentos saudáveis, é dever de cada um de nós orientar nossas condutas individuais pelas premissas deste Código de Conduta e Relacionamento.

Violações às orientações deste Código serão avaliadas pela Coordenação Permanente do Código de Conduta e pelo membro do Comitê de Gestor do Código de Conduta e Relacionamento com base no princípio da imparcialidade.

# Administração do Código

Após análise criteriosa dos fatos e comprovando a responsabilidade dos envolvidos, estes estarão sujeitos à penalidades disciplinares de acordo com o instrumento de vínculo com a Unimed-BH. 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 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-BH.

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

## TERMO DE ACEITE

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

Em caso de dúvida sobre como acessar o termo de aceite, consulte sua liderança ou a área de Governança, Riscos e Compliance.

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

**Unimed**   
Belo Horizonte