

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos

Unimed-BH



Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos Unimed-BH

5ª edição
Belo Horizonte
2020

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos



O Código de Conduta e Relacionamento da Unimed-BH é um instrumento para disseminar os valores e os princípios éticos em que acreditamos, para nortear a forma como exercemos nosso propósito de cuidar de pessoas.

Esse conteúdo foi elaborado a partir de uma reflexão cuidadosa sobre nossa Identidade Organizacional e sobre os valores fundamentais que ajudaram a construir a Unimed-BH que somos hoje. Em 2020, foi revisto e atualizado com a participação de representantes de várias áreas da Cooperativa.

Neste documento, você encontrará uma série de premissas balizadoras de nosso relacionamento, a fim de estabelecermos uma política de intercooperação, fundada no atendimento de qualidade aos nossos clientes. Com isso, assumimos mutuamente um compromisso ético de conduzirmos essa relação de forma saudável e transparente, alinhada ao propósito e aos valores da Unimed-BH.

Conheça a Unimed-BH

Quem Somos

Somos uma cooperativa de trabalho médico comprometida com o avanço sustentável do setor de saúde, por meio da prestação de serviços de alta qualidade, da geração de conhecimentos e da inovação das práticas assistenciais e de gestão.

Para oferecer o melhor atendimento aos nossos 1,3 milhão de clientes contamos com mais de 5,5 mil médicos cooperados, mais de 4 mil profissionais dedicados à assistência, mais de mil colaboradores na área administrativa e 340 prestadores de serviço em saúde próprios e credenciados



Samuel



Eudes



José Augusto



Mercês



Múcio

Mensagem da Diretoria

A 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.

Este documento traz os princípios e os valores que devem pautar nossa atuação e a forma como nos relacionamos. E para que possamos renovar nossos compromissos com um comportamento ético, solidário e colaborativo.

Cordialmente,
Samuel, Eudes, José Augusto, Mercês e Múcio

Identidade Organizacional

A Unimed-BH busca, cada vez mais, garantir a melhor experiência para o cliente e, para isso, valoriza a atuação dos cooperados e colaboradores como um só time!

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.

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos



Responsabilidade Social

Para nós, da Unimed-BH, Responsabilidade Social é mais do que uma política de gestão, é nossa maneira de ser e de conduzir os negócios. Isso está refletido na orientação de todos os processos e atividades da Cooperativa, o que nos ajuda a contribuir, como parceiros e corresponsáveis, para o desenvolvimento social da nossa área de atuação.

Sob essa diretriz, buscamos os melhores resultados e a satisfação dos nossos públicos: médicos cooperados, colaboradores, clientes, prestadores de serviço, parceiros e fornecedores, comunidade, poderes públicos e meio ambiente.

Princípios de Relacionamento

A Unimed-BH pauta sua atuação pela ética e pelo respeito à legislação e aos contratos firmados com seus clientes.

Por meio de uma reflexão cuidadosa, são inseridos neste Código de Conduta e Relacionamento conceitos, princípios e valores que direcionam o relacionamento entre Unimed-BH e seus clientes corporativos.

Espera-se que o cliente corporativo possa conhecer e compartilhar os princípios aqui descritos, bem como criar e participar de processos de conformidade, anticorrupção e boas práticas que visem repudiar atos lesivos¹ aos indivíduos, empresas e sociedade.

A Unimed-BH tem como compromisso a entrega de soluções em saúde aos seus clientes.

Assegura o acesso a um sistema de saúde qualificado e eficiente, orientado para atender as necessidades de cada um.

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos



A Unimed-BH pauta sua atuação pela ética e pelo respeito à legislação e aos contratos firmados com seus clientes.

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 a resposta às demandas dos clientes, atendendo com agilidade, fundamento e foco na melhor solução possível.

Atender as manifestações dos clientes sobre os produtos e serviços, entendendo críticas e sugestões como oportunidades para a melhoria contínua dos processos internos.

Guardar sigilo de qualquer informação do cliente 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.

Propomos que os nossos clientes corporativos conheçam também as diretrizes da Unimed-BH, contidas nas políticas corporativas, disponíveis em:

https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/corp/unimedbh/governanca/politicas_corporativas#!/#main-container

Princípios de Atendimento aos Clientes Corporativos

Além dos princípios definidos como pilares pela operadora, outros princípios são muito importantes e fundamentais para o atendimento aos clientes corporativos por meio de todos os canais de comunicação disponíveis para este fim. São eles:

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos



Imparcialidade:

o atendimento deve ser baseado nas regras, normas e critérios estabelecidos, sendo que as avaliações serão feitas de forma justa, sem tomada de partido de alguma parte envolvida para que haja neutralidade nas decisões.

Cordialidade:

empatia e educação são princípios essenciais para o relacionamento e são exigidos pela Unimed-BH em relação aos seus colaboradores, cooperados e prestadores de serviço. Oferecer e prestar ajuda, esclarecer as dúvidas e passar todas as informações necessárias aos clientes com simpatia e presteza.

Profissionalismo e Conhecimento Técnico:

os colaboradores da Unimed-BH devem atender às empresas com profissionalismo e com conhecimento técnico dos processos pertinentes às suas atividades.

Transparência:

os colaboradores da Unimed-BH devem agir com transparência em todos os aspectos e informações repassadas, a fim de garantir assertividade na relação de negócios.

Clareza nas informações:

as informações transmitidas pelos colaboradores Unimed-BH verbalmente, por e-mail, ata de visita ou qualquer outro meio de comunicação devem ser objetivas, de fácil compreensão e na linguagem conhecida do cliente, evitando os termos técnicos específicos do setor.

Respeito mútuo:

atitudes de ofensas e discriminação devem ser afastadas e repudiadas do relacionamento entre as partes, sendo que as atitudes de solidariedade e empatia devem ser valorizadas e

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos



colocadas em prática constantemente.

Sigilo e confidencialidade:

as informações de cada contratante jamais deverão ser compartilhadas fora do ambiente de trabalho ou com outras contratantes. Todos os assuntos e demandas devem ser tratadas no ambiente empresarial.

Divulgação das informações desta cartilha:

o cliente corporativo da Unimed-BH deve divulgar internamente e orientar seus funcionários, prestadores e subcontratados, quanto ao cumprimento integral dos termos dispostos neste Código de Conduta e Relacionamento da Unimed-BH.

Princípios de Negociação

No relacionamento com o cliente corporativo sempre há necessidade

de atualizações tanto no âmbito contratual quanto na formação e formatação de preços e reajuste, além de movimentações que sejam viáveis para ambas as partes e que possam beneficiar a relação estabelecida.

Nessas negociações de reajustes e movimentações contratuais (transferências, inclusão de opcionais, novos contratos etc.), a Unimed-BH sempre avaliará os aspectos relevantes e importantes para que nenhuma parte seja prejudicada ou exposta a risco. Para tanto, os aspectos descritos abaixo sempre serão levados em consideração:

Indicadores Assistenciais e de Resultado para propostas de reajustes e adequações contratuais.

Cumprimento das cláusulas contratuais estabelecidas.

Essas análises serão informadas à contratante, prevalecendo os princípios estabelecidos em seguida:

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos



- Clareza nos relatórios apresentados.
- Garantia de sigilo e confidencialidade nas negociações feitas, exceto naquelas que a regulamentação exige que seja disponibilizado.
- Apresentação dos compromissos firmados quando necessário (atas de visita, processos, contrato, proposta de admissão etc.).
- Proposta de soluções que se adequem à contratante de forma personalizada, desde que não infrinja regras comerciais da operadora.
- Coerência nas propostas/negociações.

Princípios de Conduta

Os clientes corporativos da Unimed-BH devem atuar em conformidade com leis e regulamentos nacionais relacionados ao seu negócio. Empresas que tenham atividades internacionais, devem estar em conformidade também com a legislação internacional anticorrupção vigente.

Corrupção e Fraude

Práticas que violem a legislação anticorrupção (Lei 12.846/2013) devem ser repudiadas. Os clientes corporativos não devem prometer, aceitar ou realizar pagamentos, ou ainda receber benefícios ou promessas de benefícios ou vantagens indevidas², direta ou indiretamente, no relacionamento com agentes públicos ou com empregados de empresas privadas.

Brindes, viagens e hospitalidades

Os colaboradores da Unimed-BH são orientados a não aceitar, oferecer ou prometer presentes, descontos indevidos, empréstimos, convites, favores ou serviços de fornecedores ou pessoas que possam influenciar ou levar a crer que houve influência em tomada de decisão. Aos colaboradores da Unimed-BH não é permitido obter ou tentar obter qualquer tipo de vantagem indevida para si ou para a cooperativa, por meio do oferecimento ou recebimento de qualquer tipo de benefício, seja no relacionamento com fornecedores, clientes corporativos privados ou públicos ou prestadores de serviços.

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos



Os convites para viagens ou eventos organizados pelo cliente corporativo, que envolvam colaboradores da Unimed-BH, somente poderão ser aceitos (após avaliação e autorização do superior hierárquico) quando de natureza estritamente profissional e diretamente ligado às atividades das pessoas. É a Unimed-BH quem disporá a quem o convite deverá ser direcionado, não cabendo ao cliente corporativo oferecer convites de caráter pessoal e intransferível.

Por isto é fundamental que os clientes corporativos da Unimed-BH conheçam e respeitem a previsão do Código de Conduta e Relacionamento para o oferecimento de brindes aos seus colaboradores ou presentes de qualquer tipo, disponível em <https://acoesunimedbh.com.br/relacionamento/principiosdeconduta.html>

Conflito de Interesses

Qualquer tipo de conflito de interesses³ deve ser relatado, para avaliação pela Unimed-BH através do canal confidencial, disponível em <https://www.canalconfidencial.com.br/unimedbh>.

Repudiamos qualquer atividade, acordo ou parceria do cliente corporativo que possa envolver direta ou indiretamente a Unimed-BH ou qualquer um dos seus colaboradores e cooperados na prática de ato ilegal ou em atividades que possam gerar vantagens em benefício próprio.

Ambiente de trabalho

Incentivamos que homens e mulheres possam ter acesso a um trabalho decente⁴ e produtivo, em condição de liberdade, equidade⁵, segurança e dignidade⁶.

Esperamos que os nossos clientes corporativos compartilhem dessa visão e não aceitem ou permitam o trabalho em condições degradantes⁷ que não atendam à legislação trabalhista.

A Unimed-BH é contra todo tipo de preconceito⁸ ou discriminação⁹ e esperamos que a mesma visão seja compartilhada pelos nossos parceiros.

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos



Segurança da Informação, Sigilo e Confidencialidade

Defendemos o sigilo absoluto sobre informações pessoais e/ou assistenciais dos nossos clientes atendidos por nossos prestadores de serviços de saúde, bem como dos próprios prestadores e fornecedores.

Nossos parceiros e seus subcontratados devem se comprometer com o sigilo das informações advindas do relacionamento com a Unimed-BH.

Cabe aos parceiros de qualquer natureza garantir a segurança, sigilo e confidencialidade de dados e informações gerados e obtidos pela execução do relacionamento comercial existente com a Unimed-BH.

Canais de Contato

A fim de garantir a ética e a transparência em seus relacionamentos com nossos clientes corporativos, a Unimed-BH disponibiliza canais de contato para esclarecimento de dúvidas, críticas ou sugestões, contate-nos através dos canais abaixo:

Central de Relacionamento com o Cliente Corporativo-CRC

(31) 4002-3030

Horário de atendimento: das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Fale Conosco

Acesso através do Espaço Empresa no link:

<https://extranet.unimedbh.com.br/aceso/loginEmpresa>.

<https://extranet.unimedbh.com.br/aceso/loginEmpresa.html?autologin=off&goto=https%3A%2F%2Fextranet.unimedbh.com.br%3A443%2Fespacoempresa%2F>

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos



Canal Confidencial

Estimulamos o relato de violação ao Código de Conduta e Relacionamento da Unimed-BH.

www.canalconfidencial.com.br/unimedbh

Poderá ser acessado também pelo telefone: 0800 792 1011, que funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, tendo atendimento personalizado, de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h.

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.

A Unimed-BH investigará cada relato e tomará as medidas corretivas necessárias.

Esperamos estimular as empresas que se relacionam conosco a desencadear processos de conformidade, anticorrupção e boas práticas, que visem a repudiar atos lesivos.

Atos lesivos¹: consistem em atos que causem lesão ou prejuízo de qualquer natureza (Dicionário Michaelis).

Vantagens indevidas²: 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.

Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos



Conflito de interesses³: consiste na situação onde há confronto de interesses, que possa comprometer de forma imprópria o desempenho das funções, atividades ou resultados.

Trabalho decente⁴: conforme a Organização Internacional do Trabalho (OIT), consiste em promover oportunidades para que homens e mulheres obtenham um trabalho produtivo e de qualidade, em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humanas.

Equidade⁵: consiste no julgamento justo, no reconhecimento dos direitos de cada um e na priorização de acordo com a real necessidade.

Dignidade⁶: consiste em modo de proceder que transmite respeito, autoridade, honra, nobreza (Dicionário Michaelis).

Condições degradantes⁷: conforme Código Penal, art. 149, consiste em condições análogas ao trabalho escravo, como jornada de trabalho exaustiva, servidão por dívida e com riscos no ambiente de trabalho.

Preconceito⁸: consiste em opinião ou sentimento desfavorável, concebido antecipadamente ou independente de experiência ou razão (Dicionário Michaelis).

Discriminação⁹: segundo a OIT, consiste em toda e qualquer distinção, exclusão ou preferência que tenha por efeito anular ou impedir a igualdade de oportunidades ou tratamento.

Unimed 
Belo Horizonte