Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

Unimed-BH

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

Unimed-BH

5ª edição
Belo Horizonte
2020

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

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. Convidamos nossos parceiros de negócios, fornecedores, prestadores de serviços e clientes a conhecer e cumprir estas orientações.

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 Fornecedores

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

Fornecedores são pessoas físicas ou jurídicas que fornecem produtos ou serviços. O modelo de gestão de fornecedores Unimed-BH tem como premissa a valorização de todas as partes interessadas, alinhado às melhores práticas.

Com o intuito de aprimorar o relacionamento com nossos fornecedores, a Unimed-BH, por meio de um conjunto de iniciativas, partilha seu valores, crenças e princípios com a cadeia produtiva. Esperamos estimular as empresas que se relacionam com a Unimed-BH a desencadear processos de conformidade, anticorrupção e boas práticas, que visem repudiar atos lesivos1.

Para a Unimed-BH, seus fornecedores são parceiros fundamentais na garantia de produtos e serviços de qualidade e na eficiência na operação. Para tanto, o respeito mútuo, a transparência, a veracidade e a ética nas relações comerciais, a concorrência leal, o equilíbrio entre as partes, o cumprimento de acordos firmados e adoção de padrões éticos nas práticas empresariais, são condutas essenciais. A escolha e a contratação dos fornecedores se baseiam em critérios técnicos e são conduzidos por meios de procedimentos formalmente definidos. Isso oferece à cooperativa a melhor relação custo-benefício, observando-se qualidade, preços, prazos, atendimento e segurança.

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

Todo fornecedor tem direito a pleitear sua inclusão no cadastro de fornecedores da Unimed-BH e, considerado apto, terá as mesmas oportunidades de participar dos processos de compras. A cooperativa se reserva o direito de selecioná-los, assegurando uma carteira adequada às suas necessidades e estratégias.

O processo de negociação entre a Unimed-BH e seus fornecedores deve ser pautado em:

- Avaliação e classificação dos fornecedores/prestadores com base em indicadores de desempenho, mantendo em cadastro somente aqueles que cumpram as orientações dessa política, em conjunto com os critérios acordados em negociação.
- Clareza nas especificações e na indicação das condições de fornecimento, permitindo aos parceiros uma correta compreensão dos produtos e/ou serviços a serem entregues.
- Garantia de sigilo e confidencialidade no tratamento das informações compartilhadas.
- Acompanhamento dos critérios técnicos levantados no momento da negociação.
- Cumprimento das legislações sanitária, fiscal, trabalhista e previdenciária pertinentes à aquisição. Adicionalmente, os fornecedores da Unimed-BH devem manter atualizada todas as documentações legais obrigatórias de concepção, sendo que a trabalhista e a previdenciária são exigidas periodicamente e acompanhadas junto aos fornecedores de serviço com mão de obra alocada nas dependências da Unimed-BH.
- A Unimed-BH não se relaciona com fornecedores / prestadores envolvidos na exploração de trabalho infantil, degradante7 ou escravo, e tem preferência por empresas que desenvolvam programas de responsabilidade social e de integridade.
- O respeito ao meio ambiente, assegurando o cumprimento da legislação, códigos e regulamentos ambientais vigentes onde os produtos e/ou serviços são fabricados ou entregues faz parte também do respeito às normas e diretrizes internas e externas da Cooperativa.

Propomos que os fornecedores conheçam 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

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

Programa de Relacionamento

O programa de relacionamento com fornecedores Unimed-BH tem como objetivo estabelecer os padrões de qualidade necessários ao fornecimento de produtos e prestação de serviços, além das conduções éticas esperadas na relação.

A Cooperativa interage com sua base de fornecedores/prestadores por meio de contratos assinados entre as partes ordem de compras ou acordo comercial.
Cada uma dessas formas de interação é avaliada pontualmente, respeitando os critérios previamente estabelecidos durante as negociações.

O programa proporciona o desenvolvimento de ação de melhoria contínua em toda cadeia produtiva de modo a obter a expectativa de qualidade alinhados e compromissados com os objetivos da Unimed-BH.

Método de Avaliação

Os fornecedores de produtos e/ou serviços que não possuem contrato de fornecimento são avaliados quando da entrega do produto ou serviço negociado, seguindo critérios previamente definidos pelo tipo de contratação.
Abaixo, alguns exemplos:

- Valor das mercadorias faturadas em conformidade com a ordem de compra.
- Valor da Lista Referencial de materiais e medicamentos.
- Apresentação de documentação legal e obrigatória.
- Entrega na filial correta de destino.
- Entrega do produto ou serviço dentro das especificações solicitadas.
- Acreditações e certificações, quando aplicáveis.

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

- Monitoramento do Portal da Transparência, visando identificar fornecedores incluídos nos cadastros das empresas inidôneas – Inidôneas – CEIS, Cadastro de Entidades Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas – CEPIN e Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP

Para os fornecedores que possuem contratos, além dos critérios apresentados anteriormente, ainda temos:

- Acompanhamento da documentação legal obrigatória de concepção da empresa, da documentação trabalhista e previdenciária para os fornecedores de serviços com mão de obra inclusa nas dependências da Unimed-BH.
- Os termos de SLA (Service Level Agreement–Acordo de Nível de Serviço) estabelecidos contratualmente quando aplicáveis e demais condições contratuais que estabeleçam penalidade de alguma forma para ambas as partes regidas pelo contrato.

A forma de mensuração é estabelecida pela área da cooperativa que realiza a contratação, a Gerência Administrativa, ficando sob sua responsabilidade informar ao fornecedor o resultado de sua avaliação e acompanhar, em conjunto com ele, ações para melhoria contínua da aquisição de produto e/ou serviço.

Etapas do Programa

1º – Identificação dos itens de monitoramento

Nesta etapa, são identificados, quando da contratação, os itens que deverão ser monitorados durante a execução dos serviços. Esses itens compõe o SLA (Service Level Agreement), ou Acordo de Nível de Serviço, que é integrante do contrato, além dos aspectos legais.

2º – Consolidação dos itens de monitoramento

Ao longo da vigência do contrato, os gestores técnicos e administrativos deverão formalizar suas avaliações quanto ao fornecimento e registrar não conformidades, que deverão ser tratadas em conjunto para melhoria do produto e/ou do serviço adquirido.

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

Compete ao fornecedor dar suporte técnico/administrativo quando solicitado e pronta atenção e resposta às não conformidades, além de elaborar planos de ações com medidas preventivas e corretivas, visando mitigar novas ocorrências.

Princípios de Conduta

Os fornecedores 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 fornecedores não devem prometer, aceitar ou realizar pagamentos, ou ainda receber benefícios ou promessas de benefícios ou vantagens indevidas[2], direta ou indiretamente, no relacionamento com agentes públicos ou com empregados de empresas privadas. Esperamos que os fornecedores cooperem com as autoridades competentes em casos de eventuais investigações e fiscalizações realizadas por órgãos, entidades ou agentes públicos.

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.

Os convites para viagens ou eventos organizados pelo fornecedor, que envolvam colaboradores da Unimed-BH, somente poderão ser aceitos (após avaliação e autorização do superior hierárquico)

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

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 fornecedor oferecer convites de caráter pessoal e intransferível.

Por isto é fundamental que os fornecedores 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 interesses[3] 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 fornecedor que possa envolver direta ou indiretamente a Unimed-BH ou qualquer um dos seus colaboradores e cooperados na prática de ato ilegal[3] ou em atividades que possam gerar vantagens em benefício próprio.

Relacionamento com Órgão Públicos

A Unimed-BH espera que os fornecedores pautem seu relacionamento com os poderes públicos, em todas as esferas, pela legalidade, observando os valores da ética, da transparência e do interesse público. Esperamos que suas ações sejam norteadas por condutas e escolhas íntegras, que sejam cumpridas as leis, contratos e regulamentações das diversas instâncias dos poderes públicos e esperamos que nossos fornecedores proíbam todos os seus profissionais de oferecer, prometer ou conceder a entrega ou recebimento de monetários ou qualquer recurso a agentes públicos.

Ambiente de trabalho

Incentivamos que homens e mulheres possam ter acesso a um trabalho decente[4] e produtivo, em condição de liberdade, equidade[5], segurança e dignidade[6]. Não aceitamos relacionamento com fornecedores que empreguem mão de obra infantil ou análogo a escravidão.

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

Esperamos que os nossos fornecedores de produtos e serviços compartilhem dessa visão e não aceitem ou permitam o trabalho em condições degradantes que não atendam à legislação trabalhista.

A Unimed-BH é contra todo tipo de preconceito[8] ou discriminação[9] e esperamos que a mesma visão seja compartilhada pelos nossos fornecedores e seus subcontratados.

Entendemos que, para manutenção de um relacionamento duradouro, transparente e com atendimento de excelência aos nossos clientes, os nossos fornecedores devem conhecer, cumprir transmitir os valores da Unimed-BH a seus funcionários e subcontratados.

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 fornecedores, prestadores de serviços e seus subcontratados devem se comprometer com o sigilo das informações advindas do relacionamento com a Unimed-BH.

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

O fornecedor que detém dados pessoais, dados pessoais sensíveis e outras informações classificadas como sigilosas e confidenciais, deve assegurar que todos os meios adequados serão implementados para garantir esse sigilo e privacidade, tais como, mas não se limitando a: sistema de informação protegidos por técnicas e ferramentas adequadas e atualizadas, armazenamento de documentos físicos em que se assegure esses mesmos princípios, treinamentos constantes de pessoas, contratos e termos de sigilo devidamente adequados à espécie, controles de acessos e sua minimização.

É terminantemente proibida a utilização de dados pessoais para a discriminação de pessoas ou participação em qualquer ato ilícito ou

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

abusivo. Além disso, estão proibidos de 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 ou utilizadas para benefício pessoal ou de terceiros.

Em caso de dúvida quanto a essas medidas, a Unimed-BH poderá pedir descrições técnicas e evidências de que essas medidas são levadas a efeito.

Em caso de incidente com dados pessoais, dados pessoais sensíveis ou informações protegidas será efetuada a apuração e as devidas responsabilizações serão levadas a efeito.

Canais de Contato

A fim de garantir a ética e a transparência nos relacionamentos com seus fornecedores, a Unimed-BH disponibiliza canais de contato específicos. Para esclarecimento de dúvidas, críticas ou sugestões, contate-nos através do e-mail abaixo:

Fornecedores Produto/Serviço:
fornecedores@unimedbh.com.br

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.

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

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 lesivos[1]: consistem em atos que causem lesão ou prejuízo de qualquer natureza (Dicionário Michaelis).

Vantagens indevidas[2]: 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.

Conflito de interesses[3]: consiste na situação onde há confronto de interesses, que possa comprometer de forma imprópria o desempenho das funções, atividades ou resultados.

Trabalho decente[4]: 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.

Equidade[5]: consiste no julgamento justo, no reconhecimento dos direitos de cada um e na priorização de acordo com a real necessidade.

Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores

Dignidade[6]: consiste em modo de proceder que transmite respeito, autoridade, honra, nobreza (Dicionário Michaelis).
Condições degradantes[7]: 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.

Preconceito[8]: consiste em opinião ou sentimento desfavorável, concebido antecipadamente ou independente de experiência ou razão (Dicionário Michaelis).

Discriminação[9]: 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.

ANS - Nº 34.388-9

Unimed

Belo Horizonte