

CÓDIGO DE CONDUTA

UNIMED VTRP



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Vales do Taquari
e Rio Pardo/RS

ÍNDICE

Palavra do Presidente	5
Princípios do cooperativismo	6
Sobre o Código de Conduta da Unimed VTRP	6
Divulgação	7
Aplicabilidade	7
1. Diretrizes organizacionais	9
1.1 Visão	10
1.2 Missão	10
1.3 Negócio	10
1.4 Valores	10
1.5 Política da Qualidade	10
1.6 Política de Sustentabilidade	11
1.7 Política de Gestão de Pessoas	11
2. Normas gerais de conduta	13
2.1 Inclusão e respeito à diversidade	14
2.2 Conduta pessoal	14
2.3 Redes sociais	17
2.4 Atividades comerciais	19
2.5 Conflitos de interesse	19
2.6 Oportunidades de carreira	20
2.7 Admissão	21
2.8 Desligamento	23
2.9 Desenvolvimento	24
2.10 Remuneração	25
2.11 Saúde, segurança e qualidade de vida	25
2.12 Propriedade intelectual	25
2.13 Utilização de recursos da Cooperativa	26
3. Rede de Relacionamentos	31
3.1 Preservação da privacidade	32
3.2 Médicos cooperados	32
3.3 Clientes	32
3.4 Fornecedores, prestadores de serviços e empresas terceirizadas	33
3.5 Governo, órgãos regulamentadores e sindicatos	34
3.6 Sistema Unimed	34
3.7 Unimed VTRP e a mídia	35
3.8 Concorrência e mercado	36
3.9 Meio ambiente e comunidades locais	36
4. Gestão da Ética	39
4.1 Comitê de ética	40
4.2 Composição do Comitê de ética	40
4.3 Penalidades	40
4.4 Canal de ética	41
4.5 Revisão e vigência	41



Palavra do Presidente

“As pessoas que atuam na Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo precisam acompanhar sua filosofia de trabalho.”

Na vida em comunidade seguimos regras de convívio social que, em geral, são baseadas no bom senso. Nesta Cooperativa não é diferente, porém, temos algumas peculiaridades: as pessoas que atuam na Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP) precisam acompanhar sua filosofia de trabalho, prezando pela ética e pelo respeito nas interações com todos os públicos de relacionamento. Para que esse comportamento esteja alinhado aos princípios e valores da organização, atualizamos novamente o nosso Código de Conduta, esta é a quarta revisão do documento. Leia com atenção e volte a consulta-lo sempre que necessário. Havendo dúvidas em relação ao seu conteúdo, contate a área de Desenvolvimento Humano ou o Comitê de Ética.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the president, written in a cursive style.

Princípios do cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. Teve suas origens no continente Europeu, chegando à classe médica, no Brasil, em 1967, com a fundação da Unimed em Santos, São Paulo, com o objetivo de prover melhores condições de trabalho para a classe médica da região, espalhando-se por todo o país e constituindo o Sistema Unimed. O maior sistema cooperativista médico do mundo é composto por mais de 350 Cooperativas, entre singulares, federações e sociedades auxiliares que têm em sua base de atuação os sete princípios do cooperativismo:

1º princípio: adesão livre e voluntária

2º princípio: controle democrático pelos sócios

3º princípio: participação econômica dos sócios

4º princípio: autonomia e independência

5º princípio: educação, treinamento e informação

6º princípio: cooperação entre Cooperativas

7º princípio: preocupação com a comunidade

Sobre o Código de Conduta da Unimed VTRP

O que é?

O Código de Conduta é um instrumento que traduz a filosofia de trabalho da Unimed VTRP, expressa por sua Governança Cooperativa. Reúne informações importantes relacionadas às condutas esperadas que ajudam a manter um padrão de comportamento ético no trabalho.

A quem se aplica?

Este Código de Conduta é norteador das condutas pessoais e profissionais de colaboradores, cooperados e diretoria perante os públicos com os quais a organização se relaciona.

Objetivo do Código de Conduta: alinhar a conduta das pessoas a fim de aprimorar os relacionamentos internos e externos da Unimed VTRP, consolidando a marca Unimed e gerando valor ao negócio.

Divulgação

Por acreditar que a transparência é um valor fundamental aos negócios, a Operadora de Saúde divulga este Código de Conduta para colaboradores, diretores, médicos cooperados, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e comunidade. O documento fica disponível na Intranet, no Portal Cooperados e no site www.unimedvtrp.com.br.

Aplicabilidade

As diretrizes descritas neste Código de Conduta aplicam-se a todos os públicos de relacionamento da Cooperativa. Sua aplicação é obrigatória e deve servir de norteador na conduta esperada de cada um.

As situações de violação são analisadas, estando sujeitas à aplicação de ações disciplinares, independente do nível hierárquico, sem prejuízo das penalidades legais cabíveis. Toda notificação de descumprimento será tratada de maneira confidencial e sem retaliações.





1. Diretrizes organizacionais

“Assegura a melhoria contínua dos serviços prestados, promovendo o desenvolvimento e a satisfação de seus médicos cooperados, colaboradores e clientes.”

As Diretrizes Organizacionais são um conjunto de normas e valores assumidos pela Unimed VTRP, que asseguram a melhoria contínua dos serviços prestados, promovendo o desenvolvimento e a satisfação de seus médicos cooperados, colaboradores e clientes. Acima de tudo, é nossa forma de consolidar o posicionamento da Cooperativa em gerir a saúde dos clientes.

Por isso, antes de ler as diretrizes e orientações presentes neste Código de Conduta, você precisa conhecê-las.

1.1 Visão

Ser reconhecida como uma das melhores Cooperativas Médicas em Gestão da Saúde.

1.2 Missão

Prover saúde aos clientes, gerando resultados aos cooperados e demais partes interessadas.

1.3 Negócio

Gestão da saúde.

1.4 Valores

- **Ética:** princípio de conduta
- **Cooperativismo:** comprometimento societário e com o negócio
- **Relacionamento:** valorização das pessoas
- **Excelência:** melhoria contínua dos serviços
- **Sustentabilidade:** econômica, social e ambiental

1.5 Política da Qualidade

Promover o desenvolvimento e a satisfação dos clientes, cooperados e colaboradores, com-

prometida com a melhoria contínua dos serviços de saúde.

1.6 Política de Sustentabilidade

A Unimed VTRP se compromete a desenvolver o seu negócio de forma sustentável, com respeito aos públicos de relacionamento, orientada pela visão, missão e valores da Cooperativa, priorizando a excelência na gestão da saúde, por meio do equilíbrio econômico, social e ambiental.



1.7 Política de Gestão de Pessoas

Promover a Gestão de Pessoas por competências, através de práticas e ações que gerem satisfação e a qualidade de vida dos colaboradores, valor ao negócio e sustentem os processos e as estratégias da Cooperativa.





2. Normas gerais de conduta

“A Cooperativa sustenta algumas premissas básicas, as quais se aplicam a todos que atuam em representação da Unimed VTRP”.

A Unimed VTRP mantém uma ampla estrutura de trabalho, interagindo direta e indiretamente com pessoas presentes dentro e fora da Cooperativa, por isso, sustenta algumas premissas básicas, as quais se aplicam a todos que atuam em representação à ela.

Além deste Código de Conduta, a Cooperativa disponibiliza internamente documentos de Gestão – Instruções Administrativas, Instruções de Trabalho, Procedimentos, Regimentos e Manuais que orientam de forma detalhada as condutas de trabalho, o funcionamento e uso de recursos da Unimed VTRP.

2.1 Inclusão e respeito à diversidade

A promoção da integração e o respeito às diferenças estimulam o desenvolvimento individual e a igualdade de tratamento para com todos os públicos, compondo os valores disseminados pela Unimed VTRP.

Todas as formas de discriminação ou preconceito referentes à raça, ideologia política, orientação sexual, cor, religião, faixa etária, incapacidade física ou mental, gênero ou qualquer outra classificação, não são admitidas pela Cooperativa.

As informações contidas neste capítulo explicam como a gestão se traduz no dia a dia, quais os direitos concedidos e, em contrapartida, quais as responsabilidades perante a Operadora de Saúde.

2.2 Conduta pessoal

As diretrizes de conduta pessoal condizem com os valores da Cooperativa, com os acordos coletivos e contratos aplicáveis, obedecendo à legislação e às normas vigentes.

Ao atuar internamente ou ao representar a Unimed VTRP, deve-se cumprir o seguinte:

2.2.1 Conduzir as atividades com o máximo de comprometimento, eficiência e agilidade, buscando a excelência e utilizando-se de padrões que reflitam integridade pessoal e profissional;

2.2.2 Respeitar a diversidade, evitando qualquer forma de preconceito e constrangimento a si ou aos outros;

2.2.3 É vedado a intimidação ou o abuso de poder, causados por atitudes de hostilidade, ofensa, humilhação, insinuação, ameaça, assédio moral ou sexual, contribuindo assim para um ambiente seguro e saudável, com liberdade de expressão, pautado na conduta ética, para garantir a integridade das pessoas;

2.2.3.1 Assédio moral: todos são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno, em que o assédio moral seja inaceitável. Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas ou



agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função, não são tolerados na Unimed VTRP, e devem ser denunciadas através do Canal de Ética.

2.2.3.2 Assédio sexual: todos devem manter uma postura respeitosa no ambiente profissional, independente de sua posição na Cooperativa. O assédio sexual é inadmissível e, é obrigação de todos colaborarem na vigilância e no combate deste tipo de situação. Comportamentos impróprios que impliquem em constrangimentos desta ordem devem ser denunciados pelo Canal de Ética.

2.2.4 Ser responsável com os compromissos financeiros pessoais, evitando situações embaraçosas dentro da Cooperativa;

2.2.5 Atuar com lealdade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros, com ou sem prejuízo à Cooperativa, as oportunidades comerciais de que tenham conhecimento, em razão do exercício de suas atividades;

2.2.6 Adotar práticas legais, sem conivência com suborno, corrupção, extorsão, propina e caixa dois. A Cooperativa, neste sentido, é comprometida com o cumprimento da legislação anticorrupção;

2.2.7 Otimizar recursos, mantendo a sustentabilidade da Unimed VTRP;

2.2.8 Agir com honestidade, transparência e integridade nos contatos que se fizerem necessários junto aos órgãos e/ou entidades do setor público ou privado;

2.2.9 Trabalhar em equipe, considerando o consenso entre as pessoas que reconhecem honestamente os erros, utilizando-os como fonte de aprendizado, prevenindo assim a incidência dos mesmos;

2.2.10 Assumir compromissos em nome da Cooperativa somente com o respaldo do gestor imediato;

2.2.11 Evitar assuntos e situações que exponham a imagem da Unimed VTRP, principalmente em espaços públicos;

2.2.12 Assegurar que as informações confidenciais não estejam expostas à visão geral em mesas,



copiadoras ou outros locais, a profissionais ou a terceiros em trânsito pela área;

2.2.13 Garantir a confidencialidade de informações na elaboração de materiais para treinamentos ou outros eventos, mesmo quando internos. O conteúdo a ser apresentado deve ser revisado pelo gestor do colaborador ou área responsável e, quando necessário, por outras áreas detentoras do conhecimento;

2.2.14 É vedado fornecer a terceiros informações pessoais de médicos cooperados, colaboradores e clientes, salvo sob autorização formal ou ordem judicial expressa;

2.2.15 Registrar e compartilhar com a equipe de trabalho informações, ideias e inovações, evitando a apropriação e a retenção do conhecimento. As informações devem ser registradas de maneira precisa e completa, não deixando margem para diferentes interpretações;

2.2.16 É vedado o uso de substâncias que possam atrapalhar o desempenho das atividades, bem como fumar no ambiente de trabalho, usar drogas lícitas sem prescrição médica ou ilícitas e portar qualquer espécie de arma;

2.2.17 É vedada a permanência no local de trabalho, fora do horário de trabalho;

2.2.18 Com o objetivo de evitar que o recebimento de brindes influencie decisões e gere favorecimentos indevidos, é necessário observar as orientações da Cooperativa:

- Brindes de caráter simbólico podem ser aceitos, podendo ser compartilhados com a equipe de trabalho;
- Não sejam transformados em vantagem pessoal em função do exercício de seu cargo;
- Descontos em serviços sejam revertidos à Unimed VTRP e não incorporados pelo recebedor;
- Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos sejam comunicados ao superior imediato, para que dê tratamento e a destinação adequados;
- Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a organização pertencem à Unimed VTRP. Neste caso, a Cooperativa pode buscar formas para promover a distribuição por meio democrático;



- Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados à Unimed VTRP ficam com o recebedor.

2.2.19 É vedado o uso ou posse da marca ou nome da Unimed VTRP para receber benefícios pessoais, na compra de bens ou aquisição de serviços.

2.2.20 O colaborador, quando em cargo de gestão, responsável por pessoas e processos, tem papel preponderante na disseminação e na aplicação do Código de Conduta e deve criar um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional.

As relações interpessoais no ambiente de trabalho devem ser regidas pela cortesia e respeito. Todos são responsáveis pela criação e manutenção de um ambiente harmonioso, com trabalho em equipe e cooperação.

A solicitação quanto a auditoria dos recursos de Tecnologia da Informação (email, chat, imagens de câmeras de circuito interno, uso de internet entre outros), no que tange a conduta de colaborador, deverá ser encaminhada à área de Desenvolvimento Humano para análise e aprovação.

2.3 Redes sociais

A área de Marketing da Unimed VTRP é responsável por gerir os canais de mídias sociais da mesma. Sendo assim, ela é que responde aos comentários que surgirem na rede, com exceção das situações referentes à autorização e atendimento ao cliente. Nestes casos, a área de Relacionamento com Clientes é a responsável por responder as manifestações. Portanto, fica vedado ao colaborador:

2.3.1 Falar em nome da organização em bate-papos, fóruns ou comentários respondendo a postagens de terceiros, salvo pessoas autorizadas pela área de Marketing, em situações específicas;

2.3.2 Comentar, discutir ou relatar informações de trabalho nos ambientes das redes sociais;



2.3.3 Com relação à publicação de imagens, é vedado ao colaborador publicar imagens em redes sociais que exponham o local de trabalho ou colaborador uniformizado, exceto situações específicas descritas no item (abaixo);

2.3.4 A Unimed VTRP permite publicações de comemorações de eventos da Cooperativa (dia de integração, premiação de melhores empresas para trabalhar, ações de dia das mães, ações de dia dos pais, festa de final de ano); reconhecimento de aniversário de empresa, quando múltiplos de cinco; reconhecimento pela formatura, participação em congressos, cursos e palestras promovidos ou disponibilizados pela organização; evento ou premiação da mesma não contemplado neste item. Todas as publicações devem zelar pela imagem de Cooperativa sólida, respeitável e profissional. Fica vedada a publicação em horário de trabalho.

2.3.5 Relatar casos profissionais em conversas abertas;

2.3.6 O “WhatsApp”, assim como outros aplicativos similares de troca de mensagens via celular, são considerados redes sociais e, por isso, sua utilização deve ser de acordo com os princípios contidos neste código para este tipo de mídia. A Cooperativa orienta que o uso destes aplicativos durante o horário de trabalho para fins particulares deve ser evitado, bem como a utilização de celular particular em comunicações relativas ao trabalho, independente do horário. Contudo, sua utilização com bom senso para recados ou comunicações rápidas não configuram infração ao Código de Conduta.

É vedado o uso destes aplicativos para troca de mensagens que contenham informações sobre as quais a Cooperativa tenha o dever de sigilo, e para troca de mensagens que contenham tomada de decisões relativas à Unimed VTRP. Para tais fins, devem ser usados os meios de comunicação disponibilizados pela Unimed VTRP, os quais estão preparados para fornecer sigilo e segurança no registro das informações.

O “WhatsApp” para uso como ferramenta de trabalho somente é permitido utilizando celular da Cooperativa e durante o horário de trabalho contratualmente previsto.

A utilização das Redes Sociais em desacordo com as regras aqui previstas poderá ser considerada infração ética. Sempre que for constatada a veiculação de informações incorretas ou que afetam a imagem da Unimed VTRP, deve ser comunicada à área de Marketing e ao Comitê de Ética.



2.4 Atividades comerciais

2.4.1 É vedada a comercialização de produtos de fornecedores externos no ambiente de trabalho da Unimed VTRP.

2.4.2 A comercialização de produtos por colaboradores poderá ser realizada, desde que sejam disponibilizados nos locais de lanche e para apreciação dos colegas durante o intervalo de 15 (quinze) minutos por turno, sendo vedada a comercialização de produtos piratas ou de origem duvidosa.

2.4.3 Quando o colaborador não estiver no horário de trabalho, não deverá circular nas áreas para comercializar produtos.

2.4.4 A Unimed VTRP não se responsabiliza por valores advindos da comercialização ou que possam vir a faltar em decorrência desta prática.

2.4.5 É vedado informar o endereço da Operadora de Saúde para recebimento de correspondências ou encomendas particulares.

2.5 Conflitos de interesse

Os conflitos de interesse ocorrem quando se faz uso de sua influência ou comete atos em benefício próprio, ao invés da Cooperativa. Para evitá-los, é vedado:

2.5.1 Usufruir do prestígio de cargos ou do nome da instituição em benefício próprio ou de outras pessoas;

2.5.2 Utilizar inadequadamente ou não preservar informações confidenciais, privilegiadas ou relevantes, de propriedade material ou intelectual da Cooperativa, de seus fornecedores ou clientes, com o objetivo de obter vantagens pessoais ou benefícios de terceiros, inclusive após seu desligamento da empresa;

2.5.3 Divulgar informações não oficiais de qualquer espécie, pois a Unimed VTRP mantém canais oficiais de comunicação e designa porta-vozes, quando necessário;





2.5.4 Palestrar ou participar de seminários e realizar trabalhos acadêmicos sobre processos e negócio da Cooperativa sem autorização da área de Desenvolvimento Humano, do gestor imediato ou do diretor da área, quando pertinente;

2.5.5 Prestar qualquer tipo de consultoria relacionada às atividades exercidas na empresa ou em razão de informações obtidas na mesma;

2.5.6 É vedado ao colaborador realizar atividades pessoais no ambiente e horário de trabalho;

2.5.7 Ocupar cargos em organizações com interesses conflitantes aos da Cooperativa, concorrentes, ou exercer atividades que sejam conflitantes com as desenvolvidas na Unimed VTRP e prejudiquem o bom desempenho;

2.5.8 Competir direta ou indiretamente, com a Unimed VTRP trabalhando para um cliente ou fornecedor;

2.5.9 O interesse em realizar uma atividade extra em outra organização deve ser informado ao gestor. Também deve ser preenchido um formulário, disponível na Intranet, que será enviado à área de Desenvolvimento Humano, para análise e aprovação juntamente com o Comitê de Ética;

2.5.10 Não são permitidos vínculos societários próprios ou por intermédio de familiares, com fornecedores ou concorrentes da instituição, se o cargo que o colaborador ocupa lhe conferir o poder de influenciar transações ou permitir acesso a informações privilegiadas.

2.6 Oportunidades de carreira

A Unimed VTRP incentiva o desenvolvimento profissional dos colaboradores e, sempre que possível, viabiliza promoções internas. As vagas disponíveis e os requisitos necessários são divulgados na Intranet para o conhecimento dos colaboradores. Para a seleção, são utilizados os mesmos critérios e métodos aplicados a candidatos externos: dinâmica de grupo, entrevista coletiva, entrevista individual, avaliação psicológica e, quando necessário, provas de conhecimento técnico e teste de direção.

Em situações nas quais o gestor, juntamente da área de Desenvolvimento Humano, iden-

tificar colaboradores com perfil e competências necessários para o cargo disponível, estes podem ser convidados a passar pelo processo de seleção, onde será realizada a análise de perfil comportamental através de entrevista individual e avaliação psicológica. Após esta avaliação, o retorno é dado ao gestor solicitante da vaga e, em seguida, ao candidato/colaborador.

2.7 Admissão

Nos processos de atração, seleção e promoção, os candidatos são avaliados por suas competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) e atendimento aos requisitos do cargo.

2.7.1 Admissão com grau de parentesco

2.7.1.1 É permitida a admissão de colaboradores que tenham grau de parentesco com colaboradores ativos na organização, desde que não seja para a mesma área de trabalho e que não haja relação de subordinação. Para as restrições citadas (mesma área de trabalho e que não haja relação de subordinação) são considerados os seguintes graus de parentesco:

- Pai e Mãe;
- Filho(a), neto(a) e enteado(a);
- Irmão(ã);
- Esposo(a), companheiro(a) e namorado(a);
- Sogro(a);
- Genro e nora.

2.7.1.2 É limitada a admissão de colaboradores que tenham grau de parentesco com médicos cooperados e médicos cooperados que ocupam cargo na Cooperativa (médicos que não são integrantes da Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Conselho Fis-



cal), considerando-se os seguintes graus de parentesco:

- Pai e Mãe;
- Filho(a), neto(a) e enteado(a);
- Irmão(ã);
- Esposo(a), companheiro(a) e namorado(a);
- Sogro(a);
- Genro e nora.

2.7.1.3 É limitada a admissão de colaboradores que tenham grau de parentesco com médicos cooperados integrantes da Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, considerando-se os seguintes graus de parentesco:

- Pai e Mãe;
- Filho(a), neto(a) e enteado(a);
- Irmão(ã), tio(a), sobrinho(a), primo(a) até primeiro grau;
- Esposo(a), companheiro(a) e namorado(a);
- Sogro(a);
- Genro e nora;
- Cunhado(a).

Em caso de necessidade justificada de admissão de colaborador com grau de parentesco com médicos cooperados, médicos cooperados que ocupam cargo na Cooperativa (médicos que não são integrantes da Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Conselho Fiscal) e integrantes da Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Conselho



Fiscal, deverá haver avaliação por parte do Conselho de Administração.

2.7.1.4 É permitida a admissão de médicos cooperados para atuar em cargos na Unimed VTRP que tenham grau de parentesco com médicos cooperados e médicos cooperados nas funções de Coordenador, Assessor, Auditor Médico, integrantes da Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Conselho Fiscal; desde que não seja para a mesma área de trabalho e que não haja relação de subordinação.

Em caso de necessidade justificada de admissão para a mesma área de trabalho e/ou com relação de subordinação, deverá haver avaliação por parte do Conselho de Administração.

2.7.1.5 Disposições gerais

Nos casos de colaboradores que já atuam na Cooperativa e que, em razão de ingresso de novos médicos cooperados ou médicos cooperados que passam a ocupar cargo na Cooperativa (médicos que não são integrantes da Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Conselho Fiscal) ou que passam a integrar a Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Conselho Fiscal e que tenham grau de parentesco que é restringido, a situação deverá ser submetida ao Comitê de Ética.

Os médicos cooperados que ocupam cargo na Cooperativa nas funções de Coordenadores, Assessores e Auditores Médicos não são membros da Diretoria Executiva.

Os critérios referentes à admissão com grau de parentesco também serão considerados para relacionamentos que iniciarem após a sua admissão.

2.8 Desligamento

2.8.1 Demissão

O momento do desligamento por demissão é conduzido com respeito e dignidade. O colaborador demitido recebe do seu gestor um retorno pessoal e confidencial sobre os motivos do desligamento. Quem acompanha o gestor neste momento é um representante da área de Desenvolvimento Humano.



Colaboradores com mais de cinco anos de empresa, quando desligados sem justa causa, têm direito a consultoria especializada em recolocação profissional, conforme critérios da prática de Recolocação Profissional.

As situações envolvendo demissão por infração de conduta são conduzidas pela área de Desenvolvimento Humano e quando necessário em conjunto com o Comitê de Ética. O gestor da área envolvida participará do processo quando pertinente.

No momento do desligamento, a área de Desenvolvimento Humano informa a área de Tecnologia da Informação, que bloqueia o acesso do colaborador aos sistemas. Os documentos eletrônicos, particulares, deverão ser solicitados ao gestor no momento do desligamento. Estes documentos são avaliados pelo gestor e a área de Tecnologia da Informação. O material é entregue em CD no dia da homologação da rescisão. Neste dia, também deve ser entregue o uniforme. Os demais materiais disponibilizados para realização das atividades laborais, tais como chaves, celular, notebook, que estão sob sua guarda, deverão ser entregues no momento do desligamento. O representante da área de Desenvolvimento Humano acompanha o colaborador até a área, para que o mesmo retire seus pertences pessoais.

2.8.2 Aposentadoria

Na Unimed VTRP, o momento da aposentadoria é conduzido com respeito e compreendido como um processo natural da vida profissional.

Quando o colaborador desvincular-se da Cooperativa por aposentadoria, é oferecido acompanhamento psicológico durante o último ano de trabalho.

A organização também incentiva seus colaboradores a aderirem a um Plano de Previdência Privada (PGBL), visando contribuir para a sua segurança financeira no momento da aposentadoria.

2.9 Desenvolvimento

A Unimed VTRP proporciona aos colaboradores oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional e estimula o aprendizado organizacional. O desempenho do colaborador é



acompanhado para que seja promovido o desenvolvimento de suas competências técnicas e comportamentais com o estímulo do feedback.

2.10 Remuneração

A política de remuneração proposta pela Operadora de Saúde objetiva valorizar os colaboradores e equipes, reconhecendo seus desempenhos e suas contribuições diferenciadas e tendo como comparativo, valores praticados pelo mercado.



2.11 Saúde, segurança e qualidade de vida

A Unimed VTRP tem como posicionamento cuidar da saúde e promover a qualidade de vida das pessoas. Assim, disponibiliza aos colaboradores instalações, processos e equipamentos de proteção individual (EPIs), exigindo a utilização adequada dos mesmos e o cumprimento das diretrizes de Saúde e Segurança, a fim de proporcionar um ambiente saudável e seguro. Da mesma forma, desenvolve ações constantes no Programa Qualidade de Vida, que visam propiciar, conforme as necessidades dos colaboradores, hábitos de vida saudáveis e melhoria na qualidade de vida.

2.12 Propriedade intelectual

Os resultados do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas geradas na Cooperativa são de propriedade exclusiva da mesma. Isso por que conhecimento, dados técnicos e informações estratégicas são diferenciais de mercado. Assim, é de responsabilidade dos colaboradores e demais públicos envolvidos, manter a confidencialidade destas informações, sendo vedado utilizar-se da propriedade corporativa para favorecimento pessoal.

A disponibilização de documentos ou informações de natureza intelectual, solicitadas em visitas técnicas, por exemplo, somente será autorizada mediante avaliação da Gestão da Qualidade.

2.13 Utilização de recursos da Cooperativa

Os ativos e dispositivos (financeiros, materiais de escritório, equipamentos, telefones, 3G, notebooks, etc.) são utilizados exclusivamente nas atividades de trabalho da Cooperativa, sendo a preservação dos mesmos de responsabilidade dos colaboradores. O mesmo tratamento deve ser dado aos bens em comodato utilizados.

Em caso de extravios/perdas de materiais e equipamentos, fica o colaborador responsável pela sua restituição.

O cuidado com o patrimônio e os recursos da Cooperativa são exemplos de dedicação e respeito ao trabalho. Zelar pelos objetos, equipamentos móveis e imóveis demonstra responsabilidade, evita prejuízos e se reflete em benefício para toda a organização. Sendo assim, são deveres de todos:

- Zelar pela integralidade do patrimônio da Unimed VTRP;
- Os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações devem servir exclusivamente ao uso nas atividades da Cooperativa, não sendo permitido para fins particulares e satisfação de interesses pessoais.

2.13.1 Tecnologia da Informação

Na Cooperativa, os recursos computacionais (equipamentos, sistemas e aplicativos) são considerados ferramentas para a execução das atividades do colaborador. Esse, além de cumprir o Regulamento de Utilização dos Recursos de Informática, também deve comprometer-se a adotar práticas proativas para a segurança da informação, com ênfase nos itens a seguir:

2.13.1.1 Preservar o sigilo da sua senha pessoal, utilizada para acesso e identificação em redes de dados, sistemas e aplicativos, responsabilizando-se conjuntamente pelo uso indevido da mesma;

2.13.1.2 Não conectar dispositivos particulares - de qualquer espécie e formato - nos equipamentos da Cooperativa;

2.13.1.3 Não registrar o e-mail @ unimedvtrp.com.br em sites ou em qualquer outro cadastro.



Este canal é restrito para assuntos correlatos às suas atividades na Cooperativa;

2.13.1.4 Utilizar os sistemas de comunicação (e-mail, chat, internet e telefone) de forma coerente com a sua função, ciente que tais mecanismos podem ser monitorados pela empresa;

2.13.1.5 Não encaminhar mensagens eletrônicas que contenham material atentatório à dignidade e à integridade da pessoa humana, tais como piadas, charges, correntes, etc.;

2.13.1.6 Utilizar a internet somente para a realização de pesquisas relacionadas ao trabalho e estudo, sendo vedado o acesso a sites que contenham materiais impróprios (pornográficos, de pedofilia e assemelhados e salas virtuais de bate-papo).

Em respeito aos direitos autorais, a Unimed VTRP proíbe a cópia ou instalação de softwares licenciados ou desenvolvidos internamente. É proibido instalar ou alterar programas sem a autorização da área de Tecnologia da Informação.

Todas as informações armazenadas nos equipamentos e Sistemas da Unimed VTRP estão sujeitos à auditoria por parte da área de Tecnologia da Informação, bem como por terceiros previamente autorizados.

2.13.2 Veículos

Os veículos da Cooperativa podem ser utilizados, para fins de trabalho, por todos os colaboradores efetivos, desde que munidos de Carteira Nacional de Habilitação adequada à categoria e em conformidade com a legislação de trânsito e também aos critérios de Direção Defensiva estabelecidos na Cooperativa.

É vedada a permanência de veículo da Unimed VTRP na residência do colaborador, exceto em necessidades extremas e com a autorização da gerência da área responsável.

2.13.3 Estruturas físicas

O colaborador poderá ter acesso à chave e/ou senha de algumas salas ou estruturas da Unimed VTRP, sempre que o gestor imediato julgar necessário. Neste caso, deverá assinar declaração de recebimento, sendo o usuário responsável pela sua utilização e sigilo.



Fica vedada a utilização de equipamentos não autorizados pela Cooperativa, ficando o colaborador responsabilizado pelo uso não autorizado, bem como pelas implicações decorrentes dessa utilização.

Os espaços físicos destinados para guarda de pertences pessoais são de responsabilidade de cada usuário.

Quanto à utilização das dependências da Unimed VTRP é vedado:

- Utilizar a recepção e guarita para fins particulares;
- Liberar acesso para pessoa não autorizada ou cadastrada na recepção aos locais que possuem acesso biométrico;
- Acessar as dependências da Cooperativa fora do horário comercial sem autorização prévia do gestor;
- A utilização das áreas de lanche para almoço;
- A entrega e recebimento de lanches. Exceto a entrega de lanches coletivos relativos às práticas das Equipes de 5S's e/ou da área (Ex. Aniversários) que devem ser liberados conforme diretriz interna;
- Realização de serviços de embelezamento tais como, manicure, pedicure, entre outros nas dependências da Cooperativa.

Há monitoramento dos ambientes da Cooperativa, exceto nos locais privados (sanitários, vestiários...), por meio de uso de câmeras de circuito interno. As imagens não serão divulgadas nem utilizadas para fim comercial. A eventual divulgação só ocorrerá na hipótese de cumprimento de determinação judicial, salvaguardar direitos e o patrimônio, ou para atender situação grave, emergência ou para fins de auditoria previamente autorizado pela área de Desenvolvimento Humano para análise e aprovação.







3. Rede de Relacionamentos

“A Unimed VTRP respeita a privacidade e a intimidade de seus colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores e prestadores de serviços”.

No relacionamento com as partes interessadas deve ser seguida a conduta pessoal conforme previsto no item 2.2 Conduta Pessoal.

A Operadora de Saúde prima pela transparência nos negócios e a veracidade das informações prestadas, observando o necessário sigilo sobre assuntos confidenciais. O processo de comunicação da Cooperativa caracteriza-se pelo diálogo franco e direto e pela manutenção de canais abertos, que incentivam a livre expressão de opiniões, atitudes e preocupações com todos os públicos com os quais a Unimed VTRP interage.

3.1 Preservação da privacidade

A Unimed VTRP respeita a privacidade e a intimidade de seus colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores e prestadores de serviços, visto que a confidencialidade é um compromisso coletivo da Cooperativa. A obrigação de confidencialidade continuará vigorando mesmo após o término do vínculo com a mesma, seja colaborador, fornecedor ou prestador de serviços.

A Unimed VTRP não comercializa ou disponibiliza Informações dos públicos de relacionamento.

3.2 Médicos cooperados

O relacionamento entre os colaboradores da Unimed VTRP e os médicos cooperados preza pela confiabilidade entre ambas as partes, as quais devem prestar orientações claras e confiáveis. O relacionamento deve ser pautado por respeito, eficiência, cordialidade e transparência nas informações prestadas.

Além disso, primando por um ambiente de trabalho pleno e saudável, a Cooperativa alerta para o não envolvimento pessoal de médicos cooperados com colaboradores, de modo que sejam evitados constrangimentos e sejam atendidos os critérios de admissão, conforme item 2.7.

3.3 Clientes

A organização não discrimina clientes por classe econômica, grupo social ou estado de saúde, no caso de pessoa física, e tampouco por porte, em caso de pessoa jurídica.

O relacionamento com clientes está pautado no compromisso com a sua satisfação e na busca de soluções que atendam aos seus interesses, desde que em consonância com as diretrizes e políticas de atuação. A Unimed VTRP se compromete em fornecer ao cliente respostas adequadas, com a maior brevidade possível.



Informações oferecidas sobre produtos e serviços da Cooperativa devem ser claras e verdadeiras. As prerrogativas contratuais são respeitadas e questões legais explicitadas.

Somente serão oferecidos aos clientes produtos e serviços de qualidade, condizentes com a realidade do negócio e regulamentados pelas exigências legais e de mercado. Unicamente são comercializados produtos e serviços aceitos pelas organizações regulamentadoras.

Colaboradores da Unimed VTRP devem cumprir com as regras da competição justa e com as leis de defesa do consumidor.



3.4 Fornecedores, prestadores de serviços e empresas terceirizadas

A Unimed VTRP não é condescendente com a exploração do trabalho escravo ou infantil, nem com qualquer outra forma de degradação das condições humanas de trabalho. A Cooperativa mantém vínculos comerciais com empresas que possuem as mesmas preocupações em relação à responsabilidade social e ambiental.

Exige de seus parceiros comerciais um posicionamento contrário a condutas que causem desrespeito e constrangimento às pessoas, como emprego de palavras ofensivas, intimidação, assédio moral, sexual e agressão psicológica ou física.

Para estabelecer, com transparência e imparcialidade, parcerias com fornecedores e prestadores de serviços, a Unimed VTRP adota as seguintes práticas de gestão:

3.4.1 Contrata somente empresas idôneas, que atendam às obrigações legais e aos pré-requisitos definidos em procedimentos específicos;

3.4.2 Exige o cumprimento de procedimentos de saúde e segurança necessários às suas atividades;

3.4.3 É responsabilidade do colaborador informar ao seu gestor quando um fornecedor ou prestador de serviço prejudicar os interesses da Cooperativa ou desconsiderar as questões legais, tributárias, de trabalho ou meio ambiente.

3.5 Governo, órgãos regulamentadores e sindicatos

A Operadora de Saúde é uma sociedade regida por Estatuto Social (DC11), Regimento Interno (DC51) e seu regime de escrituração contábil/fiscal atende às normas do Sistema Cooperativo, Conselho Federal de Contabilidade e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). As principais leis que disciplinam as atividades da organização são:

- **Lei 5764/71** - Lei das Cooperativas;
- **Lei 9656/98** - Lei dos Planos de Saúde.

Além disso, mantém uma relação de transparência com os órgãos regulamentadores, sindicatos e autoridades do governo no sentido de cumprir a legislação em todas as esferas, repassando somente informações verdadeiras e precisas, não permitindo a alteração, omissão ou destruição de registros.

Em hipótese alguma pode ser oferecido qualquer tipo de vantagem, benefício ou favor para funcionários públicos e organizações políticas e sindicais.

A Cooperativa possui o compromisso de conduzir os negócios com integridade, atuando com respeito aos mais rígidos princípios éticos, e comprometendo-se a jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor, apoiando e contribuindo integralmente para o cumprimento da legislação anticorrupção.

3.5.1 Participação política

A Unimed VTRP compreende e respeita o interesse individual em participar do processo político. Contudo, este posicionamento não deve, em momento algum, envolver a instituição e prejudicar o desempenho deste na Cooperativa. Recursos e espaços da mesma não devem ser usados para atender interesses políticos pessoais.

3.6 Sistema Unimed

O relacionamento da Unimed VTRP com as coirmãs é norteado pelos princípios éticos e co-



operativistas, que visam atender aos interesses e necessidades comuns, por meio da busca de possíveis soluções. No entanto, colaboradores não devem repassar informações estratégicas ou confidenciais às coirmãs sem a aprovação prévia de seu gestor e/ou Gestão da Qualidade.

A organização respeita o Manual de Intercâmbio e todos os outros normativos que regem as relações no Sistema Unimed.

3.7 Unimed VTRP e a mídia

Todo e qualquer pronunciamento na imprensa, a respeito da Unimed VTRP, deve ser realizado ou intermediado pela área de Marketing, a qual é responsável por cuidar da imagem institucional da Cooperativa.

Desta forma, se você for questionado pela imprensa (jornais, emissoras de rádio e televisão, e sites) sobre qualquer assunto relacionado à mesma, encaminhe o contato da área de Marketing para o solicitante.

Em caso de entrevistas na mídia relacionadas à vida pessoal, os colaboradores não devem expor o nome da instituição, salvo caso de citar que trabalha na Unimed.

3.7.1 Campanhas publicitárias

As campanhas publicitárias, realizadas em conformidade com as leis vigentes, valem-se, exclusivamente, de conteúdos não enganosos, socialmente aceitos e compatíveis com os bons costumes e a livre concorrência.

3.7.2 Jornalismo

Os contatos da Unimed VTRP com os veículos de comunicação devem ser intermediados pela assessoria de imprensa e conteúdo da área de Marketing. É ela que, em conjunto com Diretoria e gerências, identifica os porta-vozes para representarem a Cooperativa em reportagens, entrevistas e outros momentos de interação com os veículos de comunicação.

O contato com profissionais da mídia não deve, em hipótese alguma, ser tratado como relacio-



namento comercial. Não devem ser oferecidos produtos nem benefícios em troca de favores.

Sempre que for constatada a veiculação de informações incorretas ou que afetem a imagem da Unimed VTRP, a assessoria de imprensa deve ser imediatamente comunicada.

A marca Unimed está posicionada em quatro pilares fundamentais: especialista, Cooperativa, próxima e humana. A comunicação enviada para a mídia utiliza cores, fontes, grafismos, imagens e, especialmente linguagem, adaptada para cada meio de comunicação, para expressar nossa vocação de cuidar das pessoas.



3.8 Concorrência e mercado

A Unimed VTRP acredita que a concorrência leal é um estímulo constante para a inovação e a busca da excelência na qualidade de seus produtos e serviços, porém, proíbe a divulgação de informações ou discussão sobre planos de comercialização, promoção e divulgação de seus produtos, serviços e benefícios com concorrentes.

3.8.1 Colaboradores não devem adotar posturas e atitudes que denigram a imagem dos concorrentes ou parceiros comerciais da Cooperativa.

3.8.2 Toda informação sobre concorrentes deve ser obtida através de práticas transparentes e idôneas.

3.9 Meio ambiente e comunidades locais

“A Cooperativa estimula ações voltadas à formação da cidadania, desenvolvendo, promovendo e apoiando programas de consciência e educação socioambiental”.

A Operadora de Saúde possui uma política de sustentabilidade, que norteia suas práticas junto às comunidades e meio ambiente e dissemina o conceito de desenvolvimento sustentável.

A Cooperativa estimula ações voltadas à formação da cidadania desenvolvendo, promovendo

do e apoiando programas de consciência e educação socioambiental, junto aos seus públicos de relacionamento (clientes, cooperados, colaboradores, prestadores de serviço, fornecedores, comunidade, governo e sociedade).

As ações socioambientais desenvolvidas pelos colaboradores e cooperados em nome da Unimed VTRP, junto às comunidades ou meio ambiente, somente poderão ser executadas se estiverem alinhadas aos programas, projetos e campanhas da Cooperativa e forem de conhecimento e consentimento da área responsável.

As ações ambientais desenvolvidas pela organização visam à sustentabilidade do planeta e das gerações futuras. Para tanto, busca junto aos colaboradores a conscientização e otimização dos recursos naturais.

Os colaboradores devem participar e interagir com sua equipe nas ações relacionadas ao meio ambiente, com o objetivo de atingir as metas propostas pela Cooperativa.

3.9.1 Voluntariado empresarial

A Cooperativa incentiva e reconhece a dedicação dos colaboradores ao trabalho voluntário. O colaborador voluntário deverá fazer o seu cadastro e assinar o termo de aceite do regulamento do Programa Voluntariado Empresarial. As ações realizadas são direcionadas ao meio ambiente e à promoção da saúde e qualidade de vida das comunidades nas quais a Unimed VTRP está inserida.

Para a atuação no trabalho voluntário, o colaborador é liberado por até duas horas por período de ponto para atuação nos Programas e Projetos da Unimed VTRP, sendo por sua conta o número maior de horas de dedicação ao voluntariado.







4. GESTÃO DA ÉTICA

4.1 Comitê de ética

O Comitê de Ética é o grupo responsável pela disseminação, orientação, análise e cumprimento do Código de Conduta, a fim de assegurar sua eficácia e efetividade. O Comitê também tem a responsabilidade de adotar medidas cabíveis às infrações do Código de Conduta da Unimed VTRP.

O descumprimento deste deve ser comunicado ao seu gestor, à área de Desenvolvimento Humano ou ao Comitê de Ética por meio dos integrantes ou pelo Canal de Ética, conforme pertinência.

4.2 Composição do Comitê de ética

- Gerente de Desenvolvimento e Organização
- Integrante da área de Desenvolvimento Humano
- Integrante da área Jurídica
- Integrante da área de Sustentabilidade
- Dois integrantes representantes dos colaboradores

4.3 Penalidades

O Comitê de Ética tem autoridade para definir a aplicabilidade de ações disciplinares para os casos em conflito com este Código de Conduta, de acordo com sua gravidade, utilizando como referência:

- **Casos leves:** advertência verbal;
- **Casos moderados:** advertência escrita;



- **Casos graves:** suspensão disciplinar ao trabalho ou até demissão.

4.4 Canal de ética

É um canal de comunicação direta com o Comitê de Ética para que colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e empresas terceirizadas possam informar a existência de irregularidades que afetem o clima ético, ou outras situações que possam ser analisadas pelo Comitê de Ética.

O Canal de Ética fica disponível na Intranet, no Portal dos Cooperados e no site da Unimed VTRP.

4.5 Revisão e vigência

Esta é a quarta revisão do Código de Conduta e contou com a participação do Comitê de Ética da Cooperativa e dos colaboradores, através de espaço para sugestões. Dentre as principais alterações estão, a inclusão dos Princípios Cooperativistas, a inclusão da Política de Gestão de Pessoas, especificação dos itens de Assédio Moral e Sexual, especificação do item de Brindes, alterações quanto a publicação de imagens nas Redes Sociais e utilização de aplicativos de mensagens; especificação do item de admissão de cooperados para atuar em cargo na Cooperativa; especificação do item de Propriedade Intelectual quanto a disponibilização de documentos; diretrizes quanto a Estrutura Física; pronunciamento em mídias quanto ao autorização e atendimento a clientes; especificada a Lei Anticorrupção e incluído item específico para a Gestão da Ética.

O presente Código de Conduta passa a vigorar a partir de 1º de Agosto de 2016.





CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Vales do Taquari
e Rio Pardo/RS