



Código de Conduta Ética Institucional

Unimed Criciúma

Unimed 
Criciúma

Código de Conduta Ética Institucional

Unimed Criciúma Cooperativa de Trabalho Médico Região Carbonífera
Revisão 00 - 2021 - OPS-GOV-CCE-001

Histórico de Revisões Anteriores no código AD-LID-CCE-001
Revisão 00 - 2018; Revisão 01 - 2019; Revisão 02 - 2019; Revisão 03 - 2020; Revisão 04 - 2020



Direção Executiva



Dr. Leandro Avany Nunes
Presidente



Dra. Clarissa Inês Almeida
Vice Presidente



Dr. Rodrigo Benedet Scheidt
Superintendente



Dr. Gustavo Machado Viana
Diretor Adm. Hospitalar



Dr. Fábio José F. de Barros Souza
Diretor Téc. Hospitalar

Comissão de Formatação do Código de Conduta Ética

Dra. Clarissa Inês Almeida
Vice Presidente

Dr. Fábio José Fabrício de Barros Souza
Diretor Técnico Hospitalar

Dr. Alexandre Jose Faraco
Gestor Clínico

José Carlos Piucco
Gerente Geral

Denise Maccarini Tereza
Gestora de Enfermagem

Sintia Michels Steiner
Gestora Gestão Integração e Qualidade

Patrícia Bez Birolo Pedroso
Coordenadora Gestão Qualidade

Joao de Bona Castelan
Médico Gestão Qualidade

Dra. Patrícia de Freitas Fenilli
Assessoria Jurídica

Rivael Marcelino Ribeiro
Enfermeiro

Morgana Leandro Danielski
Enfermeira

Sumário

1- Introdução	9
Princípios do Cooperativismo	9
Sobre o Código de Conduta Unimed	9
Objetivo Geral	10
Objetivo Específico.....	10
2- Identidade Organizacional	13
Unimed Operadora	13
Hospital Unimed	13
3- Nossas Condutas	15
a) Direitos humanos	15
b) Discriminação e preconceito.....	15
c) Segurança da informação	15
d) Cuidados com a propriedade intelectual.....	16
e) Integridade pessoal e profissional	16
f) Utilização de internet e redes sociais	17
g) Cuidados com a marca Unimed.....	18
h) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed	18
i) Cuidados com os recursos próprios	18
j) Relacionamentos pessoais.....	18
k) Assédio moral	19
l) Assédio sexual	19
m) Vestuário	19
n) Saúde e segurança	19
o) Consumo de álcool e outras drogas	19
p) Cooperados.....	19
q) Conselheiros e dirigentes	20
4- Nossas Condutas nas Relações Comerciais	23
a) Conflito de interesse.....	23
b) Corrupção	23
c) Brindes e favorecimentos	24
d) Regras de contratação e negociação	24
5- Nossas Condutas em Relação a Públicos de Relacionamento Externos	26
a) Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde).....	26
b) Fornecedores de serviços administrativos	26
c) Fornecedores de serviços de saúde	26
d) Governo.....	27
e) Sindicatos e associações de classe	27
f) Mídia	28
g) Concorrentes.....	28
h) Parceiros comerciais (administradoras, corretoras e seguradoras)	28
i) Comunidade.....	28
j) Meio ambiente	28
6- Nossas Condutas em Relação à Sustentabilidade	31
7- Assistência e Relacionamento com Clientes e Acompanhantes	33
Conduta esperada:	33
Nas relações com os clientes e acompanhantes, não serão permitidos e serão passíveis de penalidades:	33
8- Atuação dos Líderes	35
Constituem atitudes éticas dos líderes:	35

9- Infrações e Penalidades	37
10- Ações Perante Dúvidas e Descumprimento do Código de Conduta Ética	39
11- Gestão de Ética	41
Fluxo para Tomada de Decisão Ética	41
12- Referências	43

1- Introdução

1- Introdução

Princípios do Cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. Teve suas origens no continente Europeu, chegando à classe médica, no Brasil, em 1967, com a fundação da Unimed em Santos, em 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 Unimed

O que é?

O Código de Conduta Unimed é um documento formal que fornece diretrizes para ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados no trabalho. Muito mais do que um simples documento, o código deve nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e ser reflexo de nossas condutas.

A Unimed Criciúma tem por preceitos transparência, honestidade, dignidade da pessoa humana, respeito ao semelhante, lealdade, verdade, qualidade e o desenvolvimento de todos buscando um melhor atendimento aos seus clientes, à comunidade, cooperados e aos seus colaboradores.

A preocupação e o cuidado com a ética na assistência à saúde devem levar em conta as múltiplas formas de relacionamento entre os agentes envolvidos e os prestadores de serviços do setor, bem como os diversificados interesses e valores econômicos, além do ritmo das mudanças que fazem parte do cenário atual.

Para tanto, é essencial que a ética seja observada por todos que atuam nesta instituição.

O Código de Conduta para a Unimed Criciúma representa a primeira iniciativa para a sistematização da discussão e abordagem do tema na cooperativa. Portanto, trata-se de um projeto em construção e aprimoramento, e tem por objetivo definir princípios e condutas consideradas exemplares para nortear as relações dos usuários da saúde. Também visa promover, estimular o comportamento ético na cultura, bem como estabelecer e manter relacionamentos de confiança, embasados em princípios e valores vigentes, norteadores de todos os processos e práticas de gestão, sintonizado com os demais códigos de ética profissionais específicos a cada categoria profissional, o regimento interno e políticas adotadas pela instituição.

O Código de Ética é um guia orientador de princípios que governa as atividades diárias e os padrões de comportamento esperados na Unimed Criciúma, comunica o compromisso de seguir as leis, regulamentos, padrões de cuidados assistenciais e práticas éticas de negócio; além de ajudar a assegurar aos nossos colaboradores o alinhamento aos valores que governam a instituição e suportam

a missão.

Todos os colaboradores, médicos e os prestadores de serviços de qualquer natureza devem se comprometer a seguir este Código de Conduta Ética, tanto no ambiente institucional como nos eventos de qualquer natureza, promovidos ou patrocinados pela Unimed Criciúma.

Você participa dessas relações a partir do momento em que aceitou por livre vontade, fazer parte do Sistema Unimed, estando assim sujeito às determinações deste código de conduta.

A Quem se Aplica

Esse documento deve servir como norteador das condutas profissional e pessoal a serem seguidas pelos representantes e públicos de interesse da Unimed Criciúma, como colaboradores, clientes, fornecedores, médicos e demais prestadores de serviços, fixando obrigações recíprocas e não unilaterais.

Nossa Responsabilidade pelo Código de Conduta

A compreensão de que devemos cumprir as leis vigentes no País pode nos parecer óbvio. E é com a mesma naturalidade que este Código deve ser incorporado nas nossas relações profissionais. Por esse motivo, a partir do momento em que se toma conhecimento deste documento, ele passa a ser de responsabilidade individual.

Violar este Código e suas políticas internas decorrentes poderá não apenas acarretar consequências jurídicas como também comprometer a reputação da Unimed Criciúma.

Portanto, no caso de uma conduta que entre em contradição com as diretrizes deste documento, procure os canais de denúncia ou responsáveis pela gestão da ética da Unimed Criciúma, ou seu superior imediato, que também poderá orientá-lo nesse caso. Não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este Código torna-se uma conduta inaceitável. Assim como todos fazemos parte e formamos esse sistema cooperativo, se torna compartilhada a responsabilidade pela aplicabilidade e gestão do Código de Conduta.

Objetivo Geral

O Código tem como objetivo o alinhamento de conduta para contribuir com a ampliação dos nossos negócios, agregando valor aos serviços que entregamos e apoiando o crescimento e desenvolvimento de nossas equipes.

Espera-se que, após a divulgação deste guia orientador, todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas. Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato ou representantes do comitê de conduta ética, que irão orientá-lo e direcionar os devidos encaminhamentos.

Objetivo Específico

- Preservar a imagem e a boa reputação das organizações;
- Incentivar relacionamento construtivo entre as partes interessadas, tanto internamente, com gestores, colaboradores e cooperados, quanto externamente, com clientes, fornecedores, operadoras, credores, investidores, autoridades e comunidades;
- Aprimorar os resultados das atividades da instituição;
- Estabelecer mecanismos para administrar conflitos;
- Elevar o nível de confiança nas relações internas e externas;
- Servir de referência para a avaliação de eventuais violações de normas de conduta;
- Garantir a comunicação efetiva dos valores organizacionais a todas as partes interessadas.

Você está com dúvidas na hora de tomar uma decisão?

Então siga esses passos:

É legal?



Está de acordo com nossas diretrizes?



Se outras pessoas agirem assim, o resultado será positivo?

Está de acordo com nossos valores e princípios?



Caso uma dessas respostas seja negativa, pense melhor ou peça orientação, pois provavelmente não é a melhor conduta a ser seguida.

2- Identidade Organizacional

2- Identidade Organizacional

Unimed Operadora

Missão

Promover saúde e contribuir para o desenvolvimento sócioeconômico por meio de cooperação em serviços de saúde.

Visão

Ser uma operadora de saúde de grande porte sustentável a nível de Brasil.

Valores

- Ética em todas as relações;
- Respeito à vida;
- Excelência no atendimento ao cliente;
- Cooperados e colaboradores satisfeitos e comprometidos;
- Atitude inovadora;
- Cooperativismo;
- Profissionalismo e transparência na gestão;
- Responsabilidade socioambiental.

Hospital Unimed

Missão

Fornecer aos clientes, serviços hospitalares de alta qualidade, com humanização; proporcionando aos colaboradores e médicos, segurança e satisfação no seu ambiente de trabalho, e, aos fornecedores, parceria e ética nos negócios.

Visão

Atingir padrões internacionais de qualidade, proporcionando a melhor experiência aos nossos clientes.

Crenças

- Melhor atendimento do médico e cliente;
- Melhor hotelaria;
- Tecnologia de ponta;
- Profissionais qualificados;
- Capacidade de investimento;
- Visão institucional.

Valores

- Ética
- Respeito
- Resolutividade
- Sustentabilidade
- Transparência
- Responsabilidade socioambiental

3- Nossas Condutas

3- Nossas Condutas

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

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

A nossa conduta no local de trabalho deve sempre buscar a excelência em prestação de serviços de saúde, de maneira ética e sustentável. Portanto, é dever de todos em relação aos temas a seguir:

a) Direitos humanos

A Unimed respeita e zela pela proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, prezando por um ambiente de trabalho harmonioso e compartilhando a responsabilidade de desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais e fundamentais sem qualquer tipo de distinção à pessoa.

b) Discriminação e preconceito

Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pela Unimed. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento da Unimed de forma respeitosa e igualitária.

c) Segurança da informação

A Unimed Criciúma considera a informação como um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Além de ser uma poderosa ferramenta mercadológica, a informação privativa da organização influencia, decisivamente nos resultados das atividades institucionais. Portanto, devemos:

- Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica);
- Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após desligamento da organização, a menos que isso seja liberado por áreas ou pessoas autorizadas a fazê-lo;
- Obter autorização prévia da diretoria para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed;
- É dever de todos comunicar ao superior imediato todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da organização, para que a empresa possa tomar as devidas providências;
- Quaisquer manifestações de comunicação da organização devem estar alinhadas às diretrizes e políticas institucionais de comunicação, sendo vedado a qualquer cooperado, prestador ou funcionário falar em nome da cooperativa ou hospital, salvo se previamente autorizado pela alta direção;
- Manter sigilo profissional: ter cuidado ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de clientes que utilizam os serviços. Esse cuidado deve ser tomado em

qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos;

- Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, somente com a autorização e/ou acompanhamento da área responsável pelo assunto e/ou pela área de comunicação. O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na Unimed é de propriedade exclusiva da instituição;
- Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abrangem um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação. Essas normas e procedimentos devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações em saúde, redigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Conselho Federal de Medicina (CFM), Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);

***Observação:** os recursos e os equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação são bens da Unimed para uso exclusivo das atividades de seu interesse. A instituição reserva -se o direito de controlar e monitorar todo e qualquer acesso, armazenamento ou processamento feito por meio desses dispositivos.*

- Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização;
- Reportar o mais rápido possível ao departamento de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados.
- Com base na lei geral de proteção de dados, lei n° 13.709/18, deve-se preservar dados pessoais de todos os envolvidos nos processos, utilizando-os apenas para as finalidades para as quais foram coletados, sendo proibida a sua utilização sem consentimento prévio.

d) Cuidados com a propriedade intelectual

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

e) Integridade pessoal e profissional

A integridade profissional e pessoal deve fazer parte de todas as ações das pessoas que trabalham na Unimed Criciúma. Para garantir a veracidade das informações aos clientes, essas pessoas devem atuar com honestidade, competência, discrição, sinceridade e sensibilidade, sempre em equipe e em defesa dos interesses da Instituição.

Com o objetivo de zelar pela boa imagem da Unimed Criciúma, não será permitido:

- Demonstrar de atitudes que discriminem pessoas em decorrência da cor, do sexo, da religião ou da falta dela, da origem, da classe social, da idade, incapacidade física ou mental e orientação sexual;
- A prática de comércio ou prestação de serviços particulares no recinto da instituição;
- Utilizar, para fins particulares ou para repasse a terceiros, de tecnologia, metodologia, bem como de outras informações de propriedade da instituição;
- As ações e reações agressivas ou o desequilíbrio emocional, assim como ofensas ou humilhações a qualquer pessoa, diante de situações de conflito;
- Utilizar de equipamentos ou de outros recursos da instituição para fins particulares;
- Conversar e comentar sobre assuntos inadequados, de caráter Institucional ou não, em locais de circulação de pessoas, na instituição ou fora dela;

- Ausentar do ambiente de trabalho, sem aviso prévio aos superiores hierárquicos e/ou pares, ainda que seja para assuntos relacionados ao trabalho;
- Desrespeitar as orientações da Segurança e da Medicina do Trabalho, bem como aos dispositivos que normatizam a segurança e a proteção de todos os que trabalham na Unimed, dos clientes, acompanhantes e visitantes;
- Comparecer ao local de trabalho com sinais de embriaguez e/ou odor de bebida alcoólica;
- Não fazer uso do uniforme e do crachá de identificação obedecendo os padrões estabelecidos.
- Usar o seu cargo ou posição para obter qualquer favorecimento, seja nas relações internas, externas, ou no trato com fornecedores e clientes.
- É vedado ao profissional deixar de comparecer ao trabalho em horário preestabelecido ou abandoná-lo sem a presença do substituto, podendo acarretar consequências éticas graves;

Observação: em caso de impossibilidade de comparecimento dos membros das equipes em regime de plantão, já definidos em escala anterior e de conhecimento prévio, deve-se avisar à coordenação da equipe com no mínimo 72 horas de antecedência. Exceções serão avaliadas pelo líder imediato.

f) Utilização de internet e redes sociais

Para a Unimed, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a imagem da organização como entidade sólida e confiável.

Com o objetivo de orientar a utilização de internet, e-mail e mídias sociais de forma responsável e ética, todos os colaboradores e profissionais que se relacionam com a Unimed Criciúma devem seguir as seguintes diretrizes:

- Não manifestar opiniões dando a entender ou subentender que se trata de posicionamento oficial da Unimed Criciúma;
- Não divulgar ou compartilhar imagens, vídeos ou informações internas da Unimed que não tenham sido divulgadas nos canais oficiais da Unimed Criciúma;
- Não expor informações sobre nossos clientes, usuários, parceiros e fornecedores;
- Computadores e servidores, inclusive e-mails enviados e recebidos, são de propriedade da Unimed Criciúma e seus conteúdos são considerados privados, exceto quando exigido por legislação específica;
- Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da Unimed, em casos que possam prejudicar a imagem da organização. Caso veja algo na rede que seja prejudicial à empresa, envie e-mail para área de marketing pelo e-mail mkt@criciuma.unimedsc.com.br
- Não divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho;
- Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet, eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da Unimed;
- Cadastrar nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais;
- Compartilhar campanhas e postagens referentes a Unimed Criciúma, somente já divulgadas nos perfis oficiais da cooperativa;
- Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador do Sistema Unimed, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes de marca. Zelamos pelo cuidado ao próximo, pelo cooperativismo e pela medicina justa;
- Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho;
- Se houver qualquer dúvida acerca do conteúdo a ser publicado nas redes sociais consulte o setor de marketing pelo telefone (48) 2102 2906.
- Cooperados, colaboradores e prestadores de serviços se comprometem a atuar de modo a

proteger e a garantir o tratamento adequado dos dados pessoais a que tiverem acesso durante o desempenho de suas funções, bem como a cumprir todas as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e a Política de Segurança da Informação da Unimed Criciúma.

g) Cuidados com a marca Unimed

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

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

Todas as diretrizes estratégicas e de aplicação da marca Unimed estão disponíveis na Central da Marca, o portal de branding exclusivo do Sistema Unimed, disponível em: unimed.me/centraldamarca

h) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed

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

- Zelar pela integridade do patrimônio da Unimed;
- Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da Unimed. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações;
- Submeter à avaliação da Unimed questões relativas à doação, à venda e à cessão de uso de imóveis. A cooperativa deve considerar questões socioambientais para esse processo;
- Utilizar os meios de comunicação da organização – internet, e-mail e telefone para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolera-se a utilização moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o trabalho.

i) Cuidados com os recursos próprios

As orientações, as regras e as condutas esperadas dispostas neste Código também são aplicáveis aos recursos próprios do Sistema Unimed.

As especificidades inerentes à operação de cada recurso próprio ou públicos de relacionamento devem ser tratadas por documento complementar.

j) Relacionamentos pessoais

O cuidado para assegurar a imparcialidade e mitigar conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho deve ser observado.

Para isso, são deveres de todos:

- Respeitar as diretrizes adotadas na Unimed;
- Informar previamente à área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos as situações de relacionamento sendo afetivo, de parentesco ou amizade que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos, prevalecendo o mecanismo adotado pela Unimed.

k) Assédio moral

Todos são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno cujo assédio moral seja inaceitável. Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função, sempre serão motivo de preocupação, alerta e ação imediata, não sendo tolerados, em hipótese alguma, na Unimed.

l) Assédio sexual

Todos devem manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de sua posição na cooperativa. Comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e devem ser combatidos.

É dever de todos que, em casos de assédio sexual, uma solução que retire a pessoa desta situação seja definida, por meio da formalização junto ao canal de denúncias e de gestão da ética da Unimed.

m) Vestuário

A Unimed entende que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade. Porém, recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos, de acordo com as diretrizes e as recomendações Unimed Criciúma.

n) Saúde e segurança

O Sistema Unimed reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direito fundamental e elemento essencial para sua sustentabilidade. Todas as decisões tomadas devem proteger a saúde e a segurança no local de trabalho. Portanto, são considerados deveres:

- Seguir normas e procedimentos requeridos pela Unimed na realização de suas atividades profissionais, obedecendo sempre normas de saúde e segurança do trabalho e incorporando nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos, quando a função exigir, não aceitando executar qualquer atividade em condição de falta de segurança, preservando sua integridade física e a de seus colegas, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo.
- Pessoas que não sejam autorizadas e habilitadas para a atividade, jamais devem utilizar ou portar armas de qualquer tipo em nossas instalações ou em nossos eventos. É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica. Uma atitude que ameace ou atinja um colaborador de maneira violenta ou potencialmente violenta deve ser formalizada imediatamente ao canal de denúncias.

o) Consumo de álcool e outras drogas

A Unimed incentiva o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus colaboradores por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança de suas equipes. Dessa forma, não é permitido utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada conforme definido pela lei penal no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada à Unimed.

p) Cooperados

Os cooperados formam os alicerces do Sistema Unimed e, por isso, o bom relacionamento com eles e entre eles é imprescindível para o êxito e perenidade de nossos negócios. Devemos, portanto:

- Defender os interesses dos cooperados, desde que estejam alinhados aos princípios da cooperativa, buscando boas condições de trabalho e justa remuneração;
- Conscientizar o cooperado da importância de sua participação nas decisões da cooperativa,

- fazendo-o entender que isso o beneficiará diretamente;
- Incentivar a participação dos cooperados nas decisões da cooperativa, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas pelos canais de comunicação da Unimed;
 - Prestar aos cooperados orientações e informações claras e confiáveis, de forma transparente, bem como estabelecer um canal de comunicação eficaz para a divulgação de informações sobre a Unimed Criciúma;
 - Prover programas de educação continuada, sobretudo os que estimulem a cultura do cooperativismo, a partir de seus princípios básicos e técnicos;
 - Buscar meios para que o cooperado faça a sua parte, zelando pelo seu patrimônio e a carteira de clientes;
 - Exigir dos cooperados o cumprimento dos seus deveres como médicos cooperados, em todas as atividades que constituem o objeto da Unimed;

São deveres dos cooperados:

- Participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas pelos canais de comunicação da Unimed;
- Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e justa remuneração;
- Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento;
- Seguir as determinações da Diretoria Executiva, dos Órgãos Técnicos e das decisões das assembleias.

q) Conselheiros e dirigentes

A Unimed Criciúma tem sua autonomia e atua com base em seu Estatuto Social e composição administrativa própria.

A organização e a distribuição dos cooperados que realizam tarefas administrativas dentro da cooperativa consistem em atividades que compõem o papel dos conselhos administrativo, fiscal, consultivo e técnico. Estes, juntamente com a Diretoria Executiva, representam toda a classe de médicos cooperados e direcionam sua prática em prol de uma governança transparente e de reporte claro para os membros societários, seus companheiros médicos.

Com papel significativo nos trabalhos da cooperativa, os conselheiros e dirigentes devem utilizar este Código como fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, especialista e transparente frente aos cooperados.

Os conselheiros devem atuar de modo respeitoso, sem abrir mão de buscar sempre a verdade e a melhor forma para promover uma excelente gestão dentro da cooperativa. Seu trabalho tem reflexos desde o planejamento estratégico até o dia a dia da cooperativa.

São deveres dos conselheiros e dirigentes:

- Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética;
- Evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios da Unimed;
- Garantir o uso adequado e cuidado com os atributos da marca Unimed;
- Zelar pelos propósitos da Unimed, administrando conflitos de interesse;
- Garantir que a área de abrangência de atuação de cada Unimed seja respeitada;
- Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função;
- Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular;
- Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida;
- Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento, devido

- ao seu cargo, e que não possa se tornar pública;
- Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente;
 - Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;
 - Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos;
 - Agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação;
 - Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
 - Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções.

4- Nossas Condutas nas Relações Comerciais

4- Nossas Condutas nas Relações Comerciais

a) Conflito de interesse

Conflito de interesses é toda situação na qual um colaborador ou profissional, esposa, filho ou parente próximo possua interesses profissionais ou pessoais que tornem difícil o cumprimento, com imparcialidade por parte do colaborador, das suas obrigações com a instituição, ainda que nenhum ato antiético ou impróprio resulte dele.

Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da Unimed e não causem dano à sua imagem e reputação. Deste modo, é de extrema importância seguir as observações, embora não seja possível listar todas as situações ou relações que possam constituir um conflito de interesses, são exemplos:

- Não utilizar as instalações, os equipamentos, ou quaisquer outros recursos ou direitos para seu benefício pessoal ou de terceiros;
- Não usar informações privilegiadas, obtidas em função de sua posição na instituição, para benefício pessoal ou ganho indireto;
- Não utilizar tempo que contratualmente deveria ser dedicado a Unimed para fins particulares, mesmo que científicos ou acadêmicos;
- Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Unimed;
- Não receber benefícios que configurem retribuição ou para obtenção de posição favorável;
- Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios;
- Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade que não seja de interesse da Unimed;
- Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a política de recrutamento da Unimed;
- Não aceitar participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por beneficiário ou fornecedor, exceto quando houver a necessidade de conhecimento dos serviços prestados e com a devida autorização do superior imediato;
- Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed;
- Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores;
- Informar ao superior imediato e à área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria ou sociedade em empresa de qualquer natureza;
- A eventual comercialização de bens, produtos ou serviços nas instalações ou ambientes da Unimed somente será permitida se estiver de acordo com a política da Unimed Criciúma.
- Sempre que não houver clareza ou certeza quanto à existência ou não de um Potencial Conflito de Interesses, este deve ser declarado para análise da área do Comitê de Ética Institucional.

b) Corrupção

A Unimed deve combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras. Portanto, é dever de todos seguir as seguintes diretrizes:

- É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente;
- São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou

qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados.

c) Brindes e favorecimentos

Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário estabelecer regras.

Todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, beneficiários e parceiros da cooperativa) desde que:

- Sejam de caráter simbólico;
- Não ultrapassem o valor de 1/5 do salário mínimo nacional vigente. A destinação de brindes com valor acima ao determinado depende de um processo de governança Unimed Criciúma, e os casos devem ser levados ao superior imediato;
- Benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal;
- Descontos em serviços sejam revertidos à Unimed e não incorporados pelo Recebedor;
- Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Unimed sejam comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados;
- Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do superior imediato, desde que tenham sido oferecidos à Unimed em caráter institucional, sem destinatário exclusivo;

d) Regras de contratação e negociação

- Não suborne ou se deixe subornar;
- Escolha sempre a proposta que for favorável para a instituição e não para você ou para quem você conhece;
- Não utilizar as informações obtidas em razão da função que você exerce na instituição para obter vantagens pessoais, seja para você ou seus familiares e amigos;
- Mantenha seus processos de negociação e contratação devidamente registrados de forma clara e transparente;
- Se o item a ser negociado envolver ou impactar em mais de uma área de atuação, não resolva sozinho, envolva os colegas de outras áreas para obter a melhor negociação;
- Observar as regras da instituição para contratação e negociação.

5- Nossas Condutas em Relação a Públicos de Relacionamentos Externos

5- Nossas Condutas em Relação a Públicos de Relacionamento Externos

Os públicos de interesse da Unimed são todos aqueles que afetam ou são afetados pela cooperativa. É de extrema importância que sempre busquemos a efetivação de parcerias duráveis e benéficas para ambas as partes.

Neste sentido, são considerados deveres os seguintes padrões de conduta:

a) Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)

- Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecer a eles um tratamento digno e de respeito aos seus direitos;
- Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos;
- Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente;
- Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;
- Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos;
- Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;
- Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal;
- Assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes;
- Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Unimed.

b) Fornecedores de serviços administrativos

- Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício;
- Realizar negócios com fornecedores de boa reputação;
- Praticar uma política de preços justos de acordo com o mercado e compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos;
- Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do País, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais;
- Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente;
- Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com os fornecedores relevantes aos negócios (relações ganha-ganha).

c) Fornecedores de serviços de saúde

- Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed por meio de processos objetivos e transparentes;
- Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e

unilateral;

- Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Unimed, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens;
- Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos;
- Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde;
- Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais, e que estejam em conformidade com este código de conduta;
- Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos. Facilitar a troca de informação entre as instituições e manter a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde;
- Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos;
- Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação civil, e os casos de urgência e emergência;
- Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente;
- Os fornecedores deverão aderir efetivamente às diretrizes da Unimed Criciúma, especialmente aquelas apontadas neste Código, e deverão preservar a transparência nas relações comerciais e a qualidade nos serviços prestados.

d) Governo

- Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social. E não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência;
- Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos clientes e do Sistema Unimed. Qualquer orientação a respeito dessas questões deverá ser obtida nas áreas jurídica e de regulação;
- Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses do Sistema Unimed, expondo as opiniões de forma clara e objetiva;
- Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente;
- Jamais praticar fraudes e atos de corrupção ou qualquer ação que proporcione alguma vantagem, seja em licitações, contratos administrativos ou pela regulação do setor.

e) Sindicatos e associações de classe

- Manter uma relação de respeito e apoiar as iniciativas e os acordos coletivos de melhoria para a qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e seus familiares;
- Reconhecer a legitimidade de sindicatos e associações de classe e não praticar qualquer forma de discriminação contra os colaboradores que a eles se filiem;
- Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais quando optarem por contribuições com

os sindicatos e as associações de classe.

f) Mídia

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

g) Concorrentes

- Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos;
- Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem;
- Estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed ou parecer violações à legislação;
- Considerar que a disputa pelo cliente é uma prática normal na atividade das empresas e que não há razão para retaliações nos casos de êxito do concorrente.

h) Parceiros comerciais (administradoras, corretoras e seguradoras)

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

i) Comunidade

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

j) Meio ambiente

- Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos, sejam eles recicláveis e (quando aplicável) de saúde, gerados pela Unimed, mantendo sua corresponsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto;
- Incentivar práticas de baixa emissão de gases nocivos ao meio ambiente e ações para controlar, diminuir e mitigar tais emissões inevitáveis em prol da atividade diária;

- Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o meio ambiente;
- Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva das cooperativas, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação;
- Disseminar e praticar a utilização de meios eletrônicos ou outras ferramentas disponíveis para troca de informações na Unimed que reduzam ou evitem o desperdício de recursos materiais e de energia.

6- Nossas Condutas em Relação à Sustentabilidade

6- Nossas Condutas em Relação à Sustentabilidade

Desde seu fundamento cooperativista, a Unimed tem o foco na efetividade de ações que apresentem resultados sólidos e possam ser inspiração para qualquer pessoa em sua casa ou mesmo em seu ambiente de trabalho, por isso a Unimed preza e valoriza a responsabilidade socioambiental.

Neste sentido, a Unimed entende que uma conduta ética é fundamental, sendo dever de todos:

- Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social, alicerçadas pelos pilares do desenvolvimento sustentável, da justiça social, da segurança econômica, do respeito e da proteção ao meio ambiente;
- Associar-se, sempre que possível e cabível, a pactos e modelos de negócio que norteiam o processo de busca pelo desenvolvimento sustentável em parâmetros: locais, regionais, nacionais e/ou mundiais. O envolvimento por meio de alianças é o melhor caminho para bons resultados;
- Atentar-se às práticas de trabalho de seus contratados e terceiros, mantendo sua responsabilidade de orientar sobre o tema e promover a erradicação de qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou gênero semelhante;
- Valorizar a cultura e o progresso da nação.

7- Assistência e Relacionamento com Clientes e Acompanhantes

7- Assistência e Relacionamento com Clientes e Acompanhantes

Nossa razão de ser é o atendimento ao cliente e sua família com respeito, qualidade, segurança, atenção e privacidade na busca do reestabelecimento do seu bem-estar físico e mental. Tratamos nossos clientes com respeito e profissionalismo.

Conduta esperada:

- Tratar os clientes de forma igualitária, com respeito, atenção, prontidão e profissionalismo;
- Usar adequadamente os jalecos, uniformes e demais vestuários seguindo todas as normas de biossegurança;
- Usar segundo regulamentação adornos, maquiagem, perfumes, calçados e roupas, afim de demonstrar profissionalismo;
- Responder às solicitações e reclamações dos clientes dentro dos prazos pactuados, com a finalidade de proporcionar aos clientes a melhor resposta à sua busca.

Nas relações com os clientes e acompanhantes, não serão permitidos e serão passíveis de penalidades:

- Omissão em atendê-los devidamente, uma vez que, aqueles que fazem a opção de trabalhar em hospital, não tem o direito de, sob qualquer pretexto, omitir-se e abandonar o atendimento;
- Negligência e imprudência na execução de atividades ou de serviços, colocando em risco a segurança dos clientes;
- Manifestação, aos clientes, de insatisfações pessoais ou profissionais;
- Opiniões infundadas ou de caráter pessoal sobre as condições de saúde dos clientes, bem como comentários sobre os clientes, dentro ou fora do hospital, com pessoas que não integram a equipe envolvida no respectivo caso clínico;
- A insinuação, aos clientes, de que eventuais problemas de assistência, em determinado setor do hospital, tenham tido origem em outro setor;
- Utilizar ou subtrair qualquer pertence dos clientes e/ou acompanhantes.

8- Atuação dos Líderes

8- Atuação dos Líderes

Os líderes têm por obrigação fazer uma administração competente, justa e ética na supervisão geral de sua área, na liderança de sua equipe, na execução dos planos de trabalho propostos, no cumprimento das metas estabelecidas nos planejamentos, nas tarefas interdisciplinares com os seus pares e na demonstração, à Diretoria da Unimed, do cumprimento dos indicadores a eles propostos.

Constituem atitudes éticas dos líderes:

- Participar, junto com a Assessoria de Gestão de Pessoas, do processo de recrutamento e seleção de novos colaboradores;
- Empenhar-se para manter um bom clima operacional em sua área;
- Zelar pelo patrimônio que lhe for confiado e orientar o seu uso;
- Receber sugestões, reclamações ou denúncias de seus subordinados, encaminhando-as à autoridade competente, quando for o caso;
- Elogiar e/ou advertir pessoalmente os seus liderados quanto ao desempenho, não delegando a terceiros essa função, fornecendo informações para o devido registro dos eventos ocorridos na vida laboral do colaborador;
- Cumprir os prazos estabelecidos para entrega de trabalhos (relatórios, projetos, planos de ações etc.);
- Fazer o que estiver ao seu alcance para viabilizar (proporcionar) a si próprio e à sua equipe um saudável equilíbrio entre vida pessoal e profissional;
- Não tolerar ou exercer atitudes que configurem qualquer forma de assédio, moral ou sexual, no ambiente do trabalho;
- Não permitir o uso da função/relação superior na hierarquia para solicitar favores ou serviços pessoais, para si ou para terceiros.

9- Infrações e Penalidades

9- Infrações e Penalidades

A ação, a omissão ou a conivência que impliquem desobediência ou inobservância das disposições do Código de Conduta Ética da instituição é considerada infração à ética.

As penalidades a que os infratores estão sujeitos são:

- a) advertência verbal.
- b) advertência por escrito.
- c) suspensão.

A Instituição poderá aplicar uma penalidade para cada infração, nos termos das disposições legais, de acordo com a gravidade da falta e com as circunstâncias atenuantes ou agravantes ao infrator.

10- Ações Perante Dúvidas e Descumprimento do Código de Conduta Ética

10- Ações Perante Dúvidas e Descumprimento do Código de Conduta Ética

As pessoas que trabalham na Unimed, sempre que tiverem dúvidas sobre este Código, bem como sobre o seu cumprimento, deverão:

a) procurar orientação quanto à conduta correta, uma vez que este código apresenta situações vivenciadas no cotidiano da instituição, mas sem prever todas as situações que eventualmente possam surgir;

b) informar ao superior imediato, por escrito, fatos que contrariem este código ou que possam prejudicar a instituição e, na impossibilidade de informar ao primeiro, comunicar-se com o Comitê de Ética Institucional ou com a Diretoria da instituição.

c) conversas de corredor, não serão consideradas denúncias éticas, para tal, é necessário a formalização através dos canais de comunicação.

d) notificar por meio dos possíveis canais de denúncia:

- Urnas instaladas na cooperativa;
- Telefones: (48) 3478 2071 (Gestão da Qualidade Hospital Unimed Criciúma) e (48) 3431 5958 (Gestão da Integração e Qualidade);
- E-mail: comiteconduta@criciuma.unimedsc.com.br;
- Sistema Tasy: abertura da ocorrência.

A Diretoria da instituição está aberta a sugestões, denúncias e críticas construtivas, que visem o aprimoramento dos serviços da instituição e das relações de trabalho dentro dela.

11- Gestão de Ética

11- Gestão de Ética

Além do Código de Conduta, é preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na organização, que envolva atividades e ferramentas para que de fato o conteúdo do documento seja conhecido e aplicado, como: comitê de ética, canal para denúncias, capacitação de colaboradores, dirigentes e cooperados, e, ainda, a previsão de revisões periódicas de todo o material.

A gestão da ética é realizada em formatos diferenciados, sendo também foco de divulgação para conhecimento e utilização adequada por parte de colaboradores, dirigentes, cooperados e outros públicos de relacionamento.

Na Unimed Criciúma, a gestão da ética é realizada por um Comitê de Conduta. Caso obtenha dúvidas, sugestões, denúncias ou críticas relacionadas aos temas tratados neste documento, entre em contato pelo e-mail comiteconduta@criciuma.unimedsc.com.br

A gestão do Código de Conduta Ética cabe à Diretoria da Unimed Criciúma, autorizar a sua divulgação, aplicação e atualização, bem como oferecer subsídios para as decisões do Comitê de Ética Institucional.

Caberá a Diretoria da Unimed Criciúma, em conjunto com o líder da área, comunicar ao infrator as penalidades.

O Comitê de Ética Institucional será presidido por um membro da Diretoria da Unimed Criciúma e será composto por médicos, gerentes, coordenadores, líderes de área, representantes de colaboradores e assessoria jurídica escolhidos pela Diretoria da Unimed Criciúma. As reuniões do Comitê de Ética Institucional serão realizadas por convocação de seu presidente.

Os casos omissos neste código serão resolvidos pelo Comitê de Ética Institucional ou, em situações que demandarem urgência, pelo diretor do mesmo comitê ou seu substituto.

Fluxo para Tomada de Decisão Ética

O processo de tomada de decisões e as ações relacionadas às questões éticas surgem desde a cabeceira do doente até as reuniões de trabalho. Para guiar as decisões éticas clínicas e organizacionais, o Comitê de Ética Institucional se instrumentará da Ferramenta IDEA¹ (disponível sistema Tasy), com o objetivo de fornecer um processo equitativo passo-a-passo orientando os membros do Comitê frente a questões éticas encontradas durante a prestação de cuidados na saúde.

O uso do Fluxo de Tomada de Decisão IDEA, auxiliará a equipe a trabalhar uma questão ética através da introdução de um processo sistemático compartilhado, facilitando a eficiência da comunicação, desenvolvendo uma linguagem e entendimento comum sobre como abordar as questões éticas mais difíceis.

¹ Quadro de Tomada de Decisão Ética foi baseado no Community Ethics Toolkit (2008) do Centro de Assistência Comunitária Toronto Central, que foi proposto de acordo com o trabalho de Jonsen, Seigler & Winslade (2002); o trabalho do Grupo de Trabalho Core Curriculum do Centro Comum de Bioética da Universidade de Toronto; e incorpora aspectos contabilizados por critérios de razão em um quadro desenvolvido por Daniels & Sabin (2002) e adaptado por Gibson, Martin & Singer (2005).

12- Referências

12- Referências

UNIMED. **Código de conduta**. Disponível em: <<https://www.unimed.coop.br/web/guest/home/Sistema-unimed/sustentabilidade/codigo-de-conduta>>

ALBERT EINSTEIN - SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA. **Manual Institucional: Diretrizes de Conduta Ética**. 7 ed. 2019. Disponível em: <<https://www.einstein.br/sobre-einstein/programa-compliance>>

HOSPITAL SÍRIO LIBÂNES. 2018. Disponível em: <<https://www.hospitalsiriolibanes.org.br/institucional/sociedade-beneficente-de-senhoras/Paginas/codigo-de-etica.aspx>>

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE HOSPITAIS PRIVADOS (ANAHP). Disponível em: <<https://ondemand.anahp.com.br/curso/codigo-de-conduta-para-os-hospitais-associados>>



Av. Estevão Emílio de Souza, 101
Bairro Ceará - Criciúma - SC

ANS - N°329339