



Código de *Conduta*

somos
coop»



Diretoria Executiva Gestão 2025 – 2029

Dra. Wemilda Marta Fregonese Feltrin
Diretora – Presidente

Dr. Márcio Pedro Martins
Diretor Administrativo Financeiro

Dr. André Matioda de Araújo
Diretor de Operações em Saúde

Execução

Área de Compliance com participação das áreas da cooperativa

Aprovação

Aprovado na 8ª reunião de 2025 do Conselho de Administração da Unimed Francisco Beltrão

Realização





Palavra da presidente da Unimed Francisco Beltrão

Como presidente da Unimed Francisco Beltrão, é com grande responsabilidade e orgulho que reafirmo nosso compromisso com os princípios éticos que sustentam nossa cooperativa. O Código de Conduta que você tem em mãos é mais do que um conjunto de diretrizes — é a expressão dos valores que nos unem como profissionais da saúde, cooperados, colaboradores e cidadãos.

Acreditamos que a ética, o respeito mútuo, a transparência e o cuidado com as pessoas são pilares inegociáveis da nossa atuação. Cada decisão que tomamos, cada atendimento que realizamos, cada relação que construímos deve refletir esses valores.

Este Código é um guia para que todos nós possamos agir com integridade, promovendo um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e colaborativo, e garantindo que nossa missão — cuidar das pessoas — seja cumprida com excelência e humanidade.

Conto com o compromisso de cada um para que, juntos, possamos fortalecer a confiança que a sociedade deposita em nossa cooperativa e construir, dia após dia, uma Unimed ainda mais ética, justa e sustentável.

Com respeito e cooperação,
Dra. Wemilda Marta Fregonese Feltrin



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 as 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, espalhou-se por todo o País e constituiu o Sistema Unimed.

O maior sistema cooperativista médico do mundo é composto por mais de 340 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



INSTITUCIONAL

A Unimed Francisco Beltrão foi fundada em 05 de outubro de 1989 e faz parte do Sistema Unimed – complexo de cooperativas espalhadas por todo o país, responsável pela assistência médica e hospitalar que atende mais de 11 milhões de brasileiros. Dentro desse sistema, encontram-se várias Federações divididas por estados. Nossa Unimed faz parte da Federação do Paraná, na qual se incluem 22 singulares.

Para atingir seus objetivos de maneira sustentável, a Unimed Francisco Beltrão segue os princípios de governança (integridade, transparência, equidade, responsabilização e sustentabilidade) bem como os princípios do cooperativismo. Esses valores norteiam o presente Código de Conduta, que está em consonância com as diretrizes estratégicas da empresa, definidas da seguinte forma:

Missão

Promover a prevenção, cuidar da saúde e proporcionar o bem-estar.

Visão

Ser reconhecida pela excelência em soluções em saúde.

Valores

Valorização do cooperado, princípios cooperativistas, atenção às pessoas, ética e transparência, profissionalismo e sustentabilidade.

Política da Qualidade

Promover o desenvolvimento, a segurança, a satisfação das partes interessadas, através do comprometimento com a melhoria contínua dos processos.

O jeito de Cuidar Unimed: O Jeito de Cuidar Unimed é um modelo de gestão no qual o cliente é posicionado no centro de nosso negócio, orientado pelo propósito de entregar a promessa da nossa marca. O modelo contribui para que todos nós (dirigentes, cooperados e colaboradores) estejamos imbuídos de zelar por este importante ativo que é a marca Unimed.



Sumário

INSTITUCIONAL	5
APRESENTAÇÃO	7
NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS E NO LOCAL DE TRABALHO	9
Cooperados e aspirantes.....	9
Conselheiros e dirigentes.....	10
Colaboradores	12
Saúde e Segurança	17
NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	
EXTERNO	20
Relação com clientes	20
Cuidado com a marca	21
Fornecedores e prestadores de serviço	22
Prestadores de serviço de saúde	24
Prestadores de serviço rede credenciada	25
Concorrentes.....	26
Comunidade	27
Sustentabilidade	28
Governo	29
GESTÃO DE ÉTICA	32
Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD	32
Conflito de Interesses	34
Corrupção, Fraude e Atos Ilícitos	36
Brindes e Patrocínio	37
Assédio Moral	39
Assédio Sexual	40
DISPOSIÇÕES GERAIS	42
Canais de comunicação.....	42
Aprovação	44
GLOSSÁRIO	45



APRESENTAÇÃO

Nosso jeito de cuidar Unimed é com respeito, ética e profissionalismo. O código de conduta da Unimed Francisco Beltrão é um instrumento para disseminar os valores, os princípios éticos e os padrões de conduta em que a Unimed Francisco Beltrão acredita e espera que sejam observados por todo o seu público de relacionamento, em diversas situações. Os princípios e as atitudes aqui registrados nos ajudam a escolher o caminho mais adequado diante de situações do cotidiano, facilitando a assertividade na tomada de decisões, o esclarecimento de dúvidas e a resolução de conflitos.

O documento estabelece orientações de comportamento e ação para colaboradores, cooperado e representantes da cooperativa. Contempla normas internas, destacando leis e regulamentações aplicáveis ao negócio, e alinhamentos com objetivos e valores éticos da Unimed Francisco Beltrão.

Em conjunto com o Estatuto Social, Regimentos, Políticas Corporativas, Procedimentos, Protocolos, Manuais da Unimed Francisco Beltrão e demais normas internas, as suas diretrizes devem orientar a forma legítima e ética de como se deve exercer o propósito e o objetivo; concretizar os valores; executar as crenças; comportamentos e atividades da Cooperativa.

Este Código se aplica a todos os públicos que se relacionam com a Unimed Francisco Beltrão e reforça nosso compromisso com a conformidade às normas regulatórias, especialmente às diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), além de refletir os valores que sustentam nossa cultura organizacional.



Nossas condutas pessoais e no local de trabalho





NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS E NO LOCAL DE TRABALHO

A atuação da Unimed Francisco Beltrão 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 a reputação da Unimed e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços de saúde oferecidos devem orientar permanentemente a conduta de cooperados, conselheiros, dirigentes e colaboradores do Sistema Unimed, de maneira justa e sustentável.

Cooperados e aspirantes

Como alicerces do Sistema Unimed, os cooperados são fundamentais para a sustentabilidade do negócio, tanto em seu exercício profissional como no acompanhamento da gestão da cooperativa.



Todos devem:

- a) Participar dos processos de tomada de decisão da Unimed Francisco Beltrão, conforme estatuto;
- b) Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e remuneração justa.
- c) Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento.
- d) Valorizar a sociedade cooperativa na execução dos serviços que lhe forem autorizados, sendo-lhe vedada expressamente a cobrança de honorários a parte.
- e) Prestar a cooperativa, esclarecimentos que lhe forem solicitados sobre os serviços executados em nome desta, obedecendo o prazo de resposta definido em requerimento.
- f) Zelar pelo patrimônio moral, intelectual e material da cooperativa, denunciando imediatamente as irregularidades das quais tiver conhecimento.



- g) Atender ao princípio da medicina baseada em evidência para o estabelecimento do diagnóstico e para a execução do tratamento, sendo vedada a prática e indicação de atos médicos e/ou exames complementares desnecessários para diagnóstico e tratamento.
- h) Buscar os canais formais de atendimento ao cooperado para tratar suas demandas.



Todos não devem:

- a) Solicitar, exigir, aceitar, oferecer, prometer, dar qualquer tipo de valor, vantagem, benefício, gratificação ou propina, para si ou para outro, como contrapartida de atividades suas ou de terceiros;
- b) Praticar ou se envolver em qualquer atividade que seja conflitante com os interesses da Unimed Francisco Beltrão;
- c) Elaborar, publicar ou disseminar conteúdos que contrariem os interesses ou prejudiquem a imagem da cooperativa;
- d) Realizar suas atividades de modo a exercer influência ou favorecimento pessoal;
- e) Praticar assédio moral ou sexual, discriminação, preconceitos, coerção, abusos, ameaças ou agressões.

Conselheiros e dirigentes

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. Junto com a Diretoria Executiva, eles 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. Seu trabalho tem reflexos desde o planejamento estratégico até o dia a dia da cooperativa.



✓ Todos devem:

- a) Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética.
- b) Evidenciar sempre, em seu discurso e decisões, o compromisso com os valores e princípios da Unimed Francisco Beltrão.
- c) Garantir o uso adequado e o cuidado com os atributos da marca Unimed.
- d) Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed.
- e) Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular.
- f) Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesses, seja próprio, seja de pessoa conhecida.
- g) Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed Francisco Beltrão que tenha conhecimento devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública.
- h) Orientar profissionais sob a sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos.
- i) Zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed Francisco Beltrão, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos.
- j) 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.

✗ Todos não devem:

- a) Envolver-se em práticas de atos irregulares, ilegais ou de corrupção quando no desempenho de suas funções;
- b) Receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
- c) Cometer calúnia e/ou difamação;



- d) Insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra legislação vigente;
- e) Agir e tomar decisões baseadas em interesses pessoais.

Colaboradores

A Unimed Francisco Beltrão valoriza seus colaboradores e entende a importância do papel e responsabilidade de cada profissional na execução de suas atividades e entregas, motivo pelo qual possibilita o crescimento profissional do colaborador, proporcionando um ambiente favorável à aprendizagem e desenvolvimento de novas competências.

Os colaboradores são responsáveis por suas atitudes profissionais, pela busca de resultados, atendimento ao cliente e contribuição para melhoria contínua nos processos. Devem agir de maneira ética, transparente e responsável, respeitando o Código de Conduta, políticas internas e a legislação vigente.



Todos devem:

- a) Estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;
- b) Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação;
- c) Realizar o trabalho com profissionalismo, dedicação, responsabilidade, cordialidade e intercooperação;
- d) Manter conduta alinhada aos valores da Unimed Francisco Beltrão, agindo com prudência e zelo, preservando a imagem institucional;
- e) Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- f) Ter um relacionamento harmonioso e respeitoso, sem discriminação de raça, etnia, nacionalidade, cor, classe social, orientação/gênero sexual, credo, religião, deficiência ou limitação física, idade e posição hierárquica, de maneira a preservar os valores individuais, não se admitindo atitudes de assédio moral ou sexual;
- g) Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes, bem como pela humanização do atendimento;



- h) Estar comprometidos com a missão, a visão e os valores da Unimed, como verdadeiro agente modificador na busca da excelência e perenidade da Cooperativa;
- i) Respeitar as diretrizes deste código de conduta, independentemente da unidade ou setor em que atuar.
- j) Fazer uso do uniforme seguindo as regras e padrões estabelecidos, conforme regulamento interno;
- k) Utilizar o uniforme completo de segunda a sexta-feira;
- l) Utilizar o crachá durante todos os dias de trabalho ou em eventos externos representando à cooperativa;
- m) Efetuar os registros de ponto eletrônico corretamente, observando o limite da jornada da atividade técnico-profissional e a opção de horário previamente definida com o gestor imediato.

Todos não devem:

- a) Promover conversas paralelas, durante o horário de expediente, que não sejam relativas ao ambiente de trabalho, além de fofocas e boatos;
- b) Dispor de informações confidenciais que, se utilizadas, podem trazer vantagens pessoais para si ou para terceiros;
- c) Desrespeitar a quem quer que seja no exercício da atividade ou em razão dela;
- d) Executar tarefas sem autorização e habilitação, de forma a agir com imprudência, negligência e/ou imperícia.
- e) Realizar alterações nas características do uniforme;
- f) Utilizar peças que não façam parte da composição do uniforme;
- g) Deixar de cumprir a legislação e as normas regulatórias aplicáveis, bem como políticas e procedimentos internos da Cooperativa no desempenho de suas funções;
- h) Comercialização de bens, produtos ou serviços de interesse/benefício particular ou de grupo nas instalações ou ambientes da Unimed Francisco Beltrão durante horário de trabalho.
- i) Estabelecer um relacionamento amoroso entre colaboradores que possam comprometer a imparcialidade, a convivência ou o desempenho das atividades profissionais.



Vestuário

A Unimed Francisco Beltrão, entende que roupas e acessórios são manifestações de estilo, preferências e personalidade. Porém recomenda-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos.

De acordo com o regulamento interno de trabalho disponibilizado para cada colaborador, a Unimed Francisco Beltrão disponibiliza uniformes de verão e inverno aos colaboradores em regime de CLT e aos estagiários em virtude da harmonia e identificação. Após o recebimento dos uniformes, a utilização é obrigatória de segunda a sexta-feira a todos os colaboradores e estagiários.

São liberados da utilização de uniformes as gestantes, médicos e gestores. Contudo é obrigatória a utilização do crachá durante todos os dias de trabalho, assim como será necessário utilizar tons próximos aos do uniforme (preto, branco ou tons claros).

Cabe ao (à) superior(a) imediato (a), em sua área de atuação, com suporte da gestão de pessoas, exercer ação orientativa e fiscalizadora na utilização dos uniformes.



Todos devem:

- a) Utilizar trajes adequados às regras da cooperativa;
- b) Utilizar uniforme completo de segunda à sexta-feira;
- c) Utilizar crachá durante todos os dias de trabalho ou em eventos externos representando a cooperativa.



Todos não devem:

- a) Realizar alterações nas características do uniforme;
- b) Utilizar peças que não façam parte da composição do uniforme;
- c) Para mulheres não é permitida a utilização de blusas decotadas, curtas ou que mostrem a barriga, leggings, minissaias ou shorts muito curtos, blusas muito transparentes;
- d) Para homens, não é permitido o uso de calças rasgadas, bonés, regatas ou shorts.



Utilização de internet e redes sociais

Para a Unimed Francisco Beltrão, a reputação e a credibilidade são ativos importantes, pois contribuem para fortalecer a marca e a imagem da organização como entidade sólida e confiável, por isso recomenda-se cautela na participação na internet, mídias sociais e redes sociais.

A Cooperativa apoia o uso responsável e consciente de mídias sociais, pois reconhece os potenciais benefícios profissionais, institucionais e sociais da atuação de todos.

A Unimed Francisco Beltrão respeita a liberdade de expressão e espera que utilizem as mídias sociais com responsabilidade, conscientes das oportunidades e também das consequências que seus atos podem gerar, especialmente com relação à integridade da marca Unimed, uma vez que comentários ou outros conteúdos inseridos sobre a Cooperativa na internet são considerados documentos escritos e públicos (geram prova jurídica).

Salientamos que as menções à Unimed Francisco Beltrão na internet são acompanhadas pelo responsável de Comunicação e Marketing.



Todos devem:

- a) Ao afirmar em seu perfil que você tem alguma relação com a Unimed Francisco Beltrão, fique atento(a) se o que você publica vai contra as diretrizes, ou afeta a reputação e a credibilidade da marca Unimed;
- b) Ao realizar o seu cadastro nas mídias sociais, utilize somente o seu e-mail pessoal. Lembre-se: o e-mail corporativo deve ser utilizado única e exclusivamente para fins profissionais;
- c) Compartilhar campanhas, publicações, vagas de emprego, matérias, vídeos referentes à Unimed Francisco Beltrão e/ou do sistema Unimed que já foram divulgadas nos perfis oficiais das mesmas;
- d) Ficar atento para que a sua conduta na internet e nas mídias sociais não demonstre conflitos de interesses que possam resultar em favores, benesses ou vantagens indevidas para você ou para outros indivíduos ou grupos.



Todos não devem:

- a) Fazer uso de redes sociais, inclusive WhatsApp, durante o expediente de trabalho, para interesses pessoais, seja por meio de equipamentos próprios ou da Unimed Francisco Beltrão (salvo nos horários permitidos);



- b) Elaborar, publicar ou disseminar conteúdos que contrariem os interesses ou difamem a imagem da Cooperativa;
- c) Falar e/ou representar a Unimed Francisco Beltrão sem a autorização ou solicitação da diretoria;

Segurança da Informação

A Unimed Francisco Beltrão considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Todos se obrigam a manter o mais completo e absoluto sigilo com relação aos dados, documentos e informações, sejam de ordem médica, técnica, comercial ou pessoal, entre outros, que vierem a ter conhecimento em razão das suas atividades, inclusive as de caráter negocial, sendo que nenhuma informação poderá ser divulgada sem a prévia e expressa aprovação do superior imediato, obrigação esta que subsistirá permanentemente, mesmo após o encerramento das atividades com a Unimed Francisco Beltrão.

Os recursos e os equipamentos de tecnologia da informação e comunicação são bens da Unimed Francisco Beltrão 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.



Todos devem:

- a) Zelar pelo sigilo e a segurança das informações de todas as atividades da Cooperativa;
- b) Seguir a Política de Segurança e privacidade da Informação POL DIR 007, normas e procedimentos que abranjam um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed Francisco Beltrão, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação;
- c) Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização;
- d) Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso.



Todos não devem:

- a) Tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de seus clientes à terceiros;
- b) Utilizar da senha de terceiros para acesso aos sistemas ou computadores da Unimed Francisco Beltrão;
- c) Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Francisco Beltrão ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam, sem a autorização prévia do gerente da área;
- d) Realizar cópias de informações para finalidade pessoal ou para envio a terceiros;
- e) Tentar burlar os processos de segurança da informação implantados pela Cooperativa.

Saúde e Segurança

A Unimed Francisco Beltrão prioriza a promoção da saúde e segurança ocupacional dos colaboradores, a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, atendendo aos requisitos legais e regulamentares e promovendo ações preventivas por meio da realização anual de medições do PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, na forma exigida por lei.

Todos devem:

- a) Seguir normas e procedimentos requeridos pela Unimed Francisco Beltrão na realização das atividades profissionais, previstos nos laudos de saúde e segurança do trabalho;
- b) Cumprir as normas de saúde e segurança do trabalho, incorporando nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos, quando a função exigir;
- c) Promover um ambiente de trabalho sadio e seguro, adotando medidas de preservação da integridade física, mental, emocional e moral;



- d) Adotar ações de promoção à saúde e à segurança em todas as atividades da empresa, tratando os riscos ocupacionais de forma a minimizar os impactos ambientais das atividades laborais e proporcionar bem-estar;
- e) Informar ao seu superior ou à área de recursos humanos/Gestão de pessoas qualquer situação que possa colocar em risco a segurança das pessoas e prejudicar o bom andamento das atividades.
- f) Participar e incentivar a participação nas ações de Qualidade de Vida promovidas pela Unimed Francisco Beltrão.

✖ Todos não devem:

- a) Executar qualquer atividade em condição de falta de segurança, preservando sua integridade física e a de seus colegas, tanto na execução nas dependências da Cooperativa quanto na prestação de serviços em ambiente externo, de acordo com as normas e instruções técnicas de segurança de trabalho;
- b) Ingressar, portar ou consumir qualquer tipo de drogas ilícitas no ambiente de trabalho, ou em nossos eventos, desde que sejam sob prescrições médicas;
- c) No exercício da função, estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada, conforme lei penal;
- d) Agredir verbal e/ou fisicamente qualquer pessoa.



NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO EXTERNO



NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO EXTERNO

Os públicos externos e os que possuem relações comerciais com a Unimed Francisco Beltrão são todos aqueles que afetam ou são afetados pela Cooperativa, ou seja, colaboradores efetivos, temporários, estagiários, aprendizes, bem como administradores, conselheiros, dirigentes, cooperados, fornecedores, prestadores de serviço, terceirizados, parceiros, conveniados e representantes. É de extrema importância que sempre busquemos a efetivação de parcerias duráveis e benéficas para ambas as partes.

Relação com clientes

A Unimed Francisco Beltrão tem compromisso com a entrega de soluções aos clientes, estimulando-os ao autocuidado e assegurando o seu acesso a um sistema de saúde qualificado e eficiente, orientado para atender às suas necessidades e fortalecer o vínculo entre médico e paciente. Cuidar do cliente, com ênfase na busca de excelência e inovação, é o nosso maior valor.

Portanto, é nosso dever garantir a entrega de serviços e produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos estabelecidos e respeitando a legislação vigente, valendo-se da ética e confidencialidade com as informações do cliente e da Unimed Francisco Beltrão.



Todos devem:

- a) Atender os clientes com experiências que superem as suas expectativas, oferecendo a eles informações claras, precisas e transparentes;
- b) Atender às solicitações dos clientes com soluções mais adequadas com profissionalismo, presteza e empatia, oferecendo a eles um tratamento digno e com respeito aos seus direitos;
- c) Garantir a entrega de serviços e produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos estabelecidos e respeitando a legislação vigente;
- d) Buscar as soluções mais adequadas para a resolução dos problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética e confidencialidade.



- e) Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, visando a qualidade no atendimento, processos, produtos e serviços.

Todos não devem:

- a) Oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal;
- b) Divulgar informações privilegiadas e relativas a atos e fatos relevantes da Unimed Francisco Beltrão de se tornarem públicas;
- c) Divulgar informações sensíveis relativas a atos e fatos relevantes dos beneficiários da Unimed Francisco Beltrão de se tornarem públicas;
- d) Deixar de fornecer, ou não fornecer, informações claras e verdadeiras sobre produtos e serviços da Unimed Francisco Beltrão.

Cuidado com a marca

A marca Unimed transmite nosso compromisso com a vida, as pessoas e o mundo. Além disso, ela define como devemos pensar, agir e falar. Por isso, cada profissional vinculado a Unimed Francisco Beltrão deve zelar por ela.

Isso significa que devemos preservar o caráter confidencial das informações, independentemente de sua natureza, e jamais utilizá-las para benefício próprio. Por essa razão, é necessário seguir as diretrizes de aplicação da marca Unimed que estão disponíveis na Central da Marca, no portal de branding exclusivo do Sistema Unimed, disponível para os colaboradores do setor de Marketing.

Todos devem:

- a) Zelar pela Marca Unimed, em todos os momentos dentro e fora do ambiente corporativo;
- b) Seguir as diretrizes de utilização da Central da Marca;
- c) Sinalizar ao responsável de Marketing da Unimed Francisco Beltrão/PR quando visualizar que a Marca está sendo utilizada de forma inadequada;
- d) Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca das ações que possam prejudicar ou difamar a imagem da Unimed Francisco Beltrão/PR;
- e) Ser criterioso e agir com prudência em ambientes públicos e redes sociais, não expondo a imagem da Unimed Francisco Beltrão/PR e do Sistema Unimed.



Todos não devem:

- a) Utilizar a logomarca da Unimed sem a autorização prévia da diretoria da Unimed Francisco Beltrão/PR;
- b) Expor a marca em materiais e/ou eventos sem aprovação formal da diretoria da Unimed Francisco Beltrão/PR;
- c) Divulgar em redes sociais a marca Unimed sem que seja em publicações realizadas pela Cooperativa;
- d) Utilizar a marca Unimed para fins particulares;
- e) Desenvolver ações de qualquer ideologia que afetem de alguma maneira a imagem da Unimed;

Fornecedores e prestadores de serviço

Realizar a contratação de fornecedores, prestadores de serviço com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados a diretrizes e aos princípios da Unimed Francisco Beltrão, por meio de processos objetivos e transparentes, que cumpram com a legislação vigente do país e suas obrigações fiscais tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais.

Nossos fornecedores devem se comprometer em não se envolver em qualquer forma de suborno, esquema de propina ou oferecimento de qualquer tipo de incentivo para dirigentes, colaboradores, prepostos, familiares de 1º ou 2º grau, cônjuges ou companheiros que exerçam funções públicas.

Todos devem:

- a) Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviço e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed Francisco Beltrão;
- b) Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do país, particularmente no que diz respeito ao trabalho de crianças e adolescentes, trabalho escravo e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais;
- c) Possuir boa reputação, agindo e respeitando as diretrizes do Código de Conduta da Unimed Francisco Beltrão;



- d) Não usar cargo, função, facilidades, amizades, tempo, posição, influência ou informações a que tenham acesso em virtude de cargo ou função para obter favorecimento para si ou para outrem, no processo de contratação e gestão de fornecedores.
- e) Manter toda a documentação atualizada e disponível;
- f) Repudiar o uso de práticas fraudulentas ou qualquer tipo de corrupção;
- g) Manter sigilo sobre as informações da Unimed Francisco Beltrão que venham a ter acesso;
- h) Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com os fornecedores relevantes aos negócios (relações ganha-ganha);

✗ Todos não devem:

- a) Estabelecer um relacionamento, seja no aspecto pessoal ou de negócios, que possa constituir conflito de interesse ou afetar o julgamento objetivo das situações;
- b) Faltar com respeito com as pessoas envolvidas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- c) Divulgar informação falsa, ou prejudicialmente incompleta sobre a cooperativa;
- d) Solicitar, exigir, aceitar, nem oferecer, prometer, dar qualquer tipo de valor, vantagem, benefícios, gratificação ou propina, para si ou para outro, como contrapartida de atividades suas ou de terceiros;
- e) Aceitar parceiros comerciais e fornecedores que mostrem quaisquer indícios do uso e mão de obra escrava, infantil, forçada e/ou práticas ilícitas como fraude, suborno e corrupção;
- f) Divulgar informações privilegiadas e as relativas à atos e fatos relevantes da Unimed Francisco Beltrão, antes de se tornarem públicas;



Prestadores de serviço de saúde

A Unimed Francisco Beltrão orienta aos prestadores de serviço de saúde a priorização da qualificação técnica da equipe de atendimento e assistencial. Recomendamos treinamentos para o tratamento humanizado com respeito e ética aos clientes da Unimed Francisco Beltrão. Os prestadores de serviço de saúde devem ter conhecimento e estar em conformidade com todas as legislações vigentes referentes ao seu ramo de atuação.



Todos devem:

- a) Zelar pela contratação de prestadores de saúde que priorizam o bom atendimento aos nossos clientes, que cumpram rigorosamente as normas relacionadas à área de saúde suplementar, incluindo as que se referem às exigências sanitárias e ambientais;
- b) Ajustar termos de contratação com base em critérios técnicos, profissionais, éticos, que preencham as necessidades da Unimed Francisco Beltrão, garantindo sempre o melhor custo-benefício
- c) Priorizar empresas de boa reputação, que investem em treinamento aos seus colaboradores, que mantêm o sigilo de informações e que são comprometidas com a gestão de qualidade e acreditação de seus serviços;
- d) 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;



Todos não devem:

- a) Solicitar, exigir, aceitar, oferecer, prometer, dar qualquer tipo de valor, vantagem, benefício, gratificação ou propina para si ou para outro como contrapartida de atividades suas ou de prestadores de serviços de saúde;
- b) Divulgar informações privilegiadas e as relativas a atos e fatos relevantes da Unimed Francisco Beltrão antes de se tornarem públicas.



Prestadores de serviço rede credenciada

A Unimed Francisco Beltrão espera dos seus prestadores de serviços da rede credenciada, ou seja, clínicas, laboratórios e hospitais que constam do guia médico, a adoção de boas práticas de conduta ao prestarem atendimento aos beneficiários.



Todos devem:

- a) Agir de maneira transparente, honesta e no interesse da Cooperativa e bem-estar da sociedade, promovendo a boa reputação da instituição;
- b) Agir com respeito mútuo entre os colaboradores e prestadores de serviços, visando o cumprimento aos princípios éticos e aos compromissos de conduta na prestação de serviços e processos operacionais com a Unimed Francisco Beltrão;
- c) Ter proatividade na execução dos contratos de prestação de serviços, o que é entendido como a capacidade do fornecedor em antecipar a solução de possíveis problemas e/ou desconformidades do objeto contratado;
- d) Reparar com a máxima agilidade perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade aos seus consumidores e clientes, em prazos exequíveis e de acordo com as legislações vigentes;
- e) Respeitar a diversidade de toda a natureza, a dignidade pessoal, a privacidade e os direitos de todos os seres humanos. Portanto, não será tolerado qualquer tipo de discriminação, racismo, assédio moral ou sexual;
- f) Buscar a proteção dos direitos humanos, não utilizando qualquer forma de trabalho forçado, infantil ou escravo, prezando, assim, por um ambiente de relações éticas, humanas, sadias e harmoniosas.
- g) Repudiar o uso de práticas fraudulentas ou qualquer tipo de corrupção;



Todos não devem:

- a) Repassar informações falsas ou não agir de maneira transparente e honesta, prejudicando a Cooperativa ou terceiros;
- b) Desrespeitar a quem quer que seja no exercício da função ou em razão dela;
- c) Agir de maneira incoerente ou imprópria com o objeto do contrato;
- d) Deixar de cumprir a legislação e as normas regulatórias aplicáveis, bem como políticas e procedimentos internos da Cooperativa no desempenho de suas funções;
- e) Divulgar informações sigilosas e confidenciais decorrentes da prestação de serviços;
- f) Deixar de buscar soluções para minimizar ou cessar eventuais problemas ou danos quando possíveis.
- g) Estabelecer um relacionamento, seja no aspecto pessoal ou de negócios, que possa constituir conflito de interesse ou afetar o julgamento objetivo das situações;

Concorrentes

A concorrência leal deve sempre reger as relações com as empresas concorrentes. Buscamos superar a concorrência por meio da qualidade dos serviços prestados, da eficiência e dos resultados, buscando manter um bom relacionamento com os concorrentes. A Unimed Francisco Beltrão não compactua e não autoriza a formação de monopólios e/ou cartéis, práticas desleais de mercado, fraudes em licitações e/ou espionagem empresarial.

Todos devem:

- a) 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;
- b) Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem;
- c) Participar de iniciativas de organizações concorrentes que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral;



- d) 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;

✗ Todos não devem:

- a) Fornecer, adquirir, divulgar ou repassar informações estratégicas e confidenciais da Unimed Francisco Beltrão aos concorrentes;
- b) Ter e praticar condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed Francisco Beltrão;
- c) Desrespeitar/difamar os concorrentes, parceiros e clientes, promovendo uma concorrência injusta e desleal.

Comunidade

Investir na comunidade é promover a transformação. Está no DNA da Unimed Francisco Beltrão a vocação para cuidar. Temos atitude para acolher e transformar. Somos comprometidos com a vida, com as pessoas e com o mundo. Buscamos estar presentes a serviço do próximo, pois acreditamos que atitudes simples movem o mundo.

✓ Todos devem:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local, por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao negócio da Unimed Francisco Beltrão;
- b) Participar de ações e debates com a comunidade em que o objetivo principal seja o bem comum e o desenvolvimento local;
- c) Incentivar o exercício da cidadania e da atuação voluntária.

✗ Todos não devem:

- a) Deixar de contribuir para o desenvolvimento da sociedade;
- b) Desconsiderar os legítimos interesses da sociedade;
- c) Tratar o próximo com indiferença;
- d) Menosprezar os menos favorecidos.



Sustentabilidade

A sustentabilidade é considerada um valor na Unimed Francisco Beltrão, sendo um importante eixo do negócio e da reputação corporativa. Nossas condutas e decisões no ambiente de trabalho devem ser pautadas por atitudes que buscam o equilíbrio entre as saúdes social, econômica e ambiental da organização.

Ter uma conduta responsável e consciente no descarte de resíduos, bem como no consumo de recursos naturais disponibilizados pela organização (tais como papel, água e energia elétrica), visando a proteção e conservação do meio ambiente, contribuindo para a gestão ambiental e a redução dos custos operacionais da Unimed Francisco Beltrão.



Todos devem:

- a) Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social alicerçadas pelos pilares do desenvolvimento sustentável, da justiça social, da segurança econômica, do respeito da proteção ao meio ambiente;
- b) Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de seus princípios e a gestão adequada de necessidade versus realidade;
- c) Respeitar e utilizar Política de Sustentabilidade – **POL DIR 009** da Unimed Francisco Beltrão, disponível no sistema de gestão – SigQuali de maneira a contribuir para a sustentabilidade econômica, ambiental, cultural e social da Cooperativa;
- d) Fazer a devolução de uniformes usados que estiverem em más condições ao setor de Gestão de Pessoas para a destinação correta;
- e) Coleta, reciclagem e destinação adequada de resíduos.



Todos não devem:

- a) Realizar impressões desnecessárias, ocasionando o desperdício de papel;
- b) Deixar lâmpadas, aparelho de ar condicionado e os computadores ligados quando não estiverem sendo utilizados;
- c) Misturar resíduos sólidos provenientes da Cooperativa, uma vez que todos os resíduos devem ser separados, pois são destinados para o correto tratamento e/ou reciclagem;



- d) Contratar fornecedores e prestadores que estejam em desacordo com as práticas de sustentabilidade da Unimed Francisco Beltrão.

Governo

A Unimed Francisco Beltrão, assim como todos os seus representantes, atua e devem atuar de forma transparente, em conformidade com os princípios éticos e de integridade estabelecidos neste Código de Conduta, assim como em conformidade com todas as legislações nacionais e internacionais vigentes pertinentes.

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

É expressamente proibido o oferecimento de qualquer benefício ou vantagem a agentes públicos em razão de seu cargo ou função. A Unimed Francisco Beltrão repudia, não compactua e não admite este tipo de conduta.



Todos devem:

- a) Respeitar rigorosamente as leis anticorrupção e antissuborno que regem as relações com os agentes públicos nacionais e internacionais de todas as esferas de poder, incluindo funcionários/permissionários de serviços públicos, membros de partidos e candidatos a cargos públicos;
- b) Manter bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando defender os interesses da Unimed Francisco Beltrão, expondo as opiniões de forma clara e objetiva;
- c) Pautar qualquer relacionamento na total transparência e legalidade, detalhando a qualquer tempo, o objeto e objetivo das relações e os recursos envolvidos, de modo a não se questionar a finalidade e o destino desses recursos;
- d) Participar de reuniões, internas ou externas, com agentes públicos sempre acompanhado de outro representante da Unimed Francisco Beltrão, devendo ambos estarem atentos para situações em que alguém possa pensar que o objetivo de nossa ação, decisão ou declaração seja obter uma vantagem ilícita.



GESTÃO DE ÉTICA



GESTÃO DE ÉTICA

Atuar com ética, integridade e moralidade é indispensável para o bom desenvolvimento das nossas atividades. Essas virtudes devem estar presentes em cada decisão que tomamos, auxiliando-nos a buscar resultados almejados tendo como referência os nossos valores institucionais.

Consideramos imprescindível que todos os públicos com os quais nos relacionamos atuem com base nos mesmos princípios, em conformidade com as legislações e regulamentações vigentes, cabendo também o cumprimento das políticas institucionais, procedimentos operacionais e demais instrumentos de orientação ao desempenho das nossas funções.

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

A Unimed Francisco Beltrão considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Todos se obrigam a manter o mais completo e absoluto sigilo com relação aos dados, documentos e informações, sejam de ordem médica, técnica, comercial ou pessoal, que vierem a ter conhecimento em razão das suas atividades, inclusive às de caráter negocial, sendo que nenhuma informação poderá ser divulgada sem a prévia e expressa aprovação do superior imediato, obrigação esta que subsistirá permanentemente, mesmo após o cumprimento das atividades junto à Unimed Francisco Beltrão.

A Unimed Francisco Beltrão compreende a importância dos dados pessoais dos “Titulares” com os quais se relaciona, e preza pela proteção e segurança destas informações como forma de resguardar os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da pessoa natural, em observância à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Havendo dúvidas a respeito do tratamento de dados pessoais, contate o Encarregado de Proteção de Dados pelo e-mail dpo@unimedfb.coop.br.



Todos devem:

- a) Resguardar e zelar pela imagem institucional da Unimed Francisco Beltrão, garantindo o sigilo e a segurança das informações da Cooperativa e de seus clientes;
- b) Cumprir integralmente as normas internas referentes à segurança da informação, de forma a garantir a integridade, a disponibilidade e a confiabilidade das informações da Cooperativa;



- c) Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica);
- d) Ter cuidado ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de clientes que utilizam os serviços, seja em qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações com representantes desses veículos de comunicação;
- e) Obter autorização da Unimed Francisco Beltrão para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed Francisco Beltrão;
- f) Seguir a **POL DIR 007** – POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE DA INFORMAÇÃO ou procedimentos que abranjam um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed Francisco Beltrão, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação;
- g) Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da organização;
- h) Dar fiel cumprimento ao estabelecido na política de privacidade de dados;
- i) Observar e cumprir os princípios que norteiam a Lei Geral de Proteção de Dados, conforme constam na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

Todos não devem:

- a) Utilizar da senha de terceiros para acesso aos sistemas ou computadores da Unimed Francisco Beltrão;
- b) Divulgar ou utilizar em proveito próprio ou de terceiras informações privilegiadas ou confidenciais obtidas em razão das atividades exercidas;
- c) Utilizar as informações adquiridas no contato com a Unimed Francisco Beltrão para benefício próprio, inclusive após o desligamento da Cooperativa;



- d) Realizar trabalhos acadêmicos sobre a Unimed Francisco Beltrão – ou fornecer materiais e informações para que terceiros o façam – sem a autorização e/ou acompanhamento da área responsável pelo assunto;
- e) Deixar de comunicar ao superior imediato ou ao Encarregado de Proteção de Dados ou ainda ao canal de ética todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro ou fora dos perímetros da organização, para que a empresa possa tomar as devidas providências;
- f) Deixar de reportar o mais rápido possível ao departamento de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos ou por processos equivocados;
- g) Desobedecer a obrigação de sigilo e confidencialidade, uma vez que a mesma subsistirá permanentemente, mesmo após o cumprimento das atividades junto à Unimed Francisco Beltrão;
- h) Compartilhar dados sem autorização;
- i) Coletar dados irrelevantes para sua finalidade;
- j) Utilizar dados para outras finalidades daquelas previamente determinadas;
- k) Deixar expostas informações sigilosas;
- l) Fornecer informações confidenciais e dados sensíveis dos clientes.

Conflito de Interesses

A Unimed Francisco Beltrão não pactua com relações conflituosas entre os negócios da Cooperativa e seus públicos de interesse. Todos devem zelar para que as suas ações não causem danos à imagem, à reputação, à economia, e que sua influência ou respectiva função não seja usada para atender interesses próprios e/ou de terceiros.

Salienta-se que a omissão, em caso de conhecimento de um conflito de interesse, caracteriza descumprimento do Código de Conduta. Visando estabelecer um comportamento ético, pautado na transparência e integridade, de forma a eliminar situações em que possam prevalecer os interesses individuais e/ou corrompidos.



✓ Todos devem:

- a) Atuar de forma respeitosa, transparente, dedicada, eficiente, diligente, honesta, com decoro e boa-fé no exercício da sua função, cargo, atividade, de forma a evitar conflitos entre o interesse da Unimed Francisco Beltrão e o interesse pessoal;
- b) Informar por e-mail ao superior imediato ou ao setor de Gestão de Pessoas sobre a intenção de assumir um segundo emprego, trabalho de consultoria, proprietário ou sócio em empresas que possam conflitar com as atividades desta Cooperativa;
- c) Comunicar ao superior imediato ou ao Canal de Denúncias, ao constatar um potencial conflito de interesse em relação a compras, contratações, prestações de serviços, processos ou atividades;
- d) Estar isento de decisões que envolvam conflitos de interesse, abstendo-se de participar do processo e declarando a existência de potencial conflito.

✗ Todos não devem:

- a) Agir com interesse pessoal que afete a capacidade econômica/financeira da Unimed Francisco Beltrão;
- b) Conceder e/ou receber benefícios para obtenção de posição favorável;
- c) Estabelecer relações comerciais por meio das quais sejam obtidos privilégios, principalmente quando esses envolverem parentes ou pessoas de seu relacionamento profissional ou pessoal;
- d) Utilizar-se de informações privilegiadas e/ou confidenciais para qualquer finalidade que não seja do interesse da Unimed Francisco Beltrão;
- e) Desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed Francisco Beltrão;
- f) Utilizar-se de informações privilegiadas e/ou confidencial para solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores;
- g) Solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores nas dependências da Unimed Francisco Beltrão;
- h) Utilizar em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as



informações a que tenha acesso, mesmo após o término do vínculo com a Cooperativa;

- i) Comercializar, sem autorização do superior imediato, nas dependências da Unimed Francisco Beltrão qualquer tipo de produto não relacionado às atividades da Cooperativa durante o horário de expediente.

Corrupção, Fraude e Atos Ilícitos

A Unimed Francisco Beltrão proíbe e não compactua com atos de fraude, corrupção ou suborno, lavagem de dinheiro ou sonegação fiscal seja direta ou indiretamente. Repudiamos qualquer atividade, acordo ou parceria que possa envolver práticas ilegais, em atenção à legislação brasileira, com destaque para a Lei 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção ou Empresa Limpa.

A Unimed Francisco Beltrão conta com o apoio da alta direção da cooperativa, visando combater todas as formas de corrupção, sejam elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras.



Todos devem:

- a) Rejeitar, combater, prevenir e noticiar qualquer tipo de corrupção ativa ou passiva, fraudes e condutas inapropriadas, que envolvam ou não valores monetários, entre todos os públicos a quem se aplica esse código de conduta;
- b) Atuar de forma preventiva, evitando situações que possam ser consideradas conflitantes;
- c) Denunciar condutas inapropriadas, as quais possam se utilizar para proveito próprio ou de terceiros;
- d) Manter relações com empresas parceiras, concorrentes, clientes e fornecedores totalmente isentas de interesses pessoais, políticos, econômicos e financeiros.



Todos não devem:

- a) Participar de qualquer forma de corrupção, fraude ou suborno, incluindo pagamentos e outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou provada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente;



- b) Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, auditores internos e/ou externos ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização;
- c) Favorecer qualquer que seja o indivíduo em decorrência da sua posição pública, hierárquica, econômica e/ou social;
- d) Solicitar, exigir, aceitar, oferecer, prometer, dar qualquer tipo de valor, vantagem, benefício, gratificação ou propina, para si ou para outro, como contrapartida de atividades suas ou de terceiros;
- e) Receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica.
- f) Subordinar qualquer público de relacionamento da Unimed Francisco Beltrão em prol de interesses pessoais próprios ou de partes interessadas e relacionadas;
- g) Cobrar ou receber valores diretamente de pacientes para realização de consultas, exames e terapias ou outra necessidade do paciente que tem cobertura obrigatória ou previsão contratual;
- h) Falsificar, omitir, modificar ou manipular informações, documentos, atestados, comprovantes, recibos, contratos, ou mesmo licitações e processos de compras.

Brindes e Patrocínio

A Unimed Francisco Beltrão acredita que não há justificativa para práticas ilegais de negócios, seja qual foi a circunstância. Certos do caráter dos nossos representantes e que os mesmos têm consciência de que a Unimed Francisco Beltrão não pactua com condutas antiéticas e ilegais, entendemos que brindes, presentes, viagens e entretenimento (incluindo refeições) podem contribuir e reforçar as relações comerciais, mas seus colaboradores e dirigentes devem estar atentos para que a oferta ou o recebimento de tais brindes ocorram em conformidade com a legislação nacional e estrangeira aplicável, bem como em conformidade com a Política Institucional de Brindes e patrocínio da Unimed Francisco Beltrão, disponível no sistema de gestão da qualidade SigQuali e demais normativos internos da Cooperativa.



Todos devem:

- a) Respeitar e utilizar as orientações e diretrizes da Política de Brindes e Patrocínio – **POL COM 001**, disponível no sistema de gestão da qualidade SigQuali;
- b) Receber e ofertar brindes de caráter promocional, ou seja, todo e qualquer item comercial que possuir logomarca que são entregues em ações promocionais;
- c) Ofertar e receber os demais tipos de brindes e/ou presentes a uma entidade privada não exigem pré-aprovação, desde que o valor seja simbólico. Informações específicas sobre o fluxo de oferta, recebimento e aprovação de brindes podem ser localizadas Política Institucional de Brindes e Patrocínio da Unimed Francisco Beltrão, disponível no SigQuali;
- d) Aceitar convites para eventos culturais e esportivos, se a oferta ocorrer para a Unimed Francisco Beltrão em caráter institucional, sem destinatário exclusivo, e desde que cumpridos todos os requisitos descritos na Política Institucional de Brindes e Patrocínios.



Todos não devem:

- a) Receber brindes/presentes em dinheiro (espécie, cheque ou outro tipo de transação financeira);
- b) Ofertar ou receber brindes com a intenção de obter vantagens indevidas;
- c) Receber ou ofertar brindes a um mesmo indivíduo, em desacordo com a Política Institucional de Brindes e Patrocínio – POL COMP 001, disponível no sistema de gestão da qualidade SigQuali;
- d) Aceitar brindes, favores ou quaisquer coisas de valor ou utilidade que possam gerar até mesmo a mera aparência de impropriedade de conduta ou potencial impacto em decisões de negócios da empresa;
- e) Aceitar vantagens, valores ou qualquer benefício pessoal de prestadores de serviços, fornecedores, parceiros ou clientes.



Assédio Moral

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

O assédio moral é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude etc.), repetitiva e prolongada que, intencionalmente ou não, ferirá a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa.



Todos devem:

- a) Ser responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno;
- b) Prover instruções condizentes e precisas ao próximo;
- c) Tratar ao próximo com respeito e empatia;
- d) Ter um relacionamento harmonioso e respeitoso, sem discriminação de raça, etnia, nacionalidade, cor, classe social, orientação/gênero sexual, credo, religião, deficiência ou limitação física, idade e posição hierárquica, de maneira a preservar os valores individuais, não se admitindo atitudes de assédio moral.



Todos não devem:

- a) Ter atitudes desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e/ou agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função. Tais atitudes sempre serão motivo de preocupação, alerta e ação imediata, não sendo toleradas, em hipótese alguma, pela Unimed Francisco Beltrão;
- b) Atribuir erros imaginários ao colaborador;
- c) Exigir, sem necessidade, trabalhos urgentes, bem como sobrecarregar o colaborador com tarefas demasiadas;
- d) Produzir e/ou estimular qualquer situação de fofoca, calúnia, difamação, injúria, bullying, ou ruídos de comunicação;



Assédio Sexual

Comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e devem ser combatidos. Situações de assédio sexual ocorrem por atos, insinuações, contatos físicos forçados e convites impertinentes com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente de sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício do emprego, cargo ou função. Para que seja identificada a prática do assédio sexual, não há necessidade de contato físico entre os envolvidos. 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 a gestão da ética da Unimed pelo e-mail: codigodeconduta@unimedfb.coop.br



Todos devem:

- a) Manter uma postura respeitosa no ambiente profissional, independentemente da posição ocupada na Unimed Francisco Beltrão;
- b) Relacionar-se com o próximo de forma respeitosa em qualquer tipo de relação profissional, seja de clientes, fornecedores, colaboradores, gestores, professores, entre outros, independentemente da relação hierárquica;
- c) Comportar-se de maneira digna e própria, de forma que o próximo se sinta confortável.



Todos não devem:

- a) Incentivar, praticar ou tolerar a pedofilia e/ou a pornografia no ambiente de trabalho;
- b) Abordar alguém com intenção sexual ou insistência inoportuna;
- c) Comportar-se de maneira imprópria, ou seja, que cause desconforto e humilhação para com o outro.



DISPOSIÇÕES GERAIS



DISPOSIÇÕES GERAIS

A responsabilidade pela gestão da ética corporativa e código de conduta é compartilhada pela área compliance, gestão de pessoas, Diretoria Executiva e conselho de Administração, envolvendo um conjunto de ações e ferramentas que estão à disposição de todos para o reporte de quaisquer situações que possam ser compreendidas como infração as diretrizes, ou mesmo para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de sugestões relacionadas a estas questões.

O presente Código de Conduta dispõe sobre diretrizes gerais de conduta, não pretendendo abarcar todas as situações decorrentes das relações que envolvem a Cooperativa. Os casos omissos serão tratados pontualmente pela área de Compliance, Gestão de Pessoas e Diretoria Executiva, que adotarão providências em consonância com as diretrizes do Código, políticas internas e legislação vigente.

As dúvidas que eventualmente surgirem em relação às disposições deste Código de Conduta ou outras dúvidas não cobertas por este deverão ser sanadas pelo e-mail: codigodeconduta@unimedfb.coop.br

Canais de comunicação

A Unimed Francisco Beltrão acredita que o contato, a participação e o engajamento com os públicos internos e externos auxiliam na busca pela melhoria contínua, possibilitando o aprimoramento dos processos e controles internos e atingindo a expectativa dos públicos que se relacionam com a Cooperativa. Diante disso, a Unimed Francisco Beltrão mantém canais de diálogo e comunicação abertos para atendimento ao público.

SAC

O SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente da Unimed Francisco Beltrão, é um setor democrático de comunicação em 1ª instância, o qual recepciona demandas como solicitações, sugestões, reclamações, elogios ou pedidos de informações, entre outros assuntos. Todos os atendimentos possuem como enfoque as premissas do Jeito de Cuidar Unimed, colocando sempre a satisfação do cliente em primeiro lugar.

O SAC da Unimed Francisco Beltrão pode ser acessado pelo telefone **0800 041 4554**. O serviço é gratuito e possui atendimento **24 horas** por dia, sete dias por semana.



Relacionamento ao Cliente

O setor de relacionamento ao cliente da Unimed Francisco Beltrão é um setor democrático de comunicação em 1ª instância, o qual recebe demandas como solicitações, reclamações, elogios ou pedidos de reembolso e informações, entre outros assuntos.

O relacionamento ao cliente pode ser acionado das seguintes formas:

- **E-mail:** relacionamentoaocliente@unimedfb.coop.br
- **Presencial:** Atendimento de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 12h/13h30 às 18h.
- **WhatsApp:** Atendimento pelo número 3520-5834 opção “8”

Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Francisco Beltrão é um setor democrático de comunicação em 2ª instância que acolhe, registra, dá andamento e responde de forma imparcial as manifestações que foram previamente registradas em outros canais de atendimento e cujo parecer e/ou solução não tenham atendido às necessidades ou expectativas almejadas.

O compromisso da Ouvidoria é ouvir, sendo porta-voz do cliente perante à Cooperativa, reavaliando a solução dada à manifestação de primeira instância, oferecendo um atendimento diferenciado, imparcial, transparente e com embasamento nas legislações vigentes, buscando as melhores alternativas para entender e atender as expectativas dos envolvidos de maneira ágil e efetiva.

A Ouvidoria da Unimed Francisco Beltrão pode ser acionada das seguintes formas:

- **Formulário on-line:** Disponível no site da Unimed Francisco Beltrão portal da Ouvidoria, que é gratuito e possui atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana.
- **E-mail:** Pelo endereço ouvidoria@unimedfb.coop.br
- **Presencial:** Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h/ 13h30 às 18h.



Código de Conduta

Visando reforçar o compromisso com as melhores práticas de Gestão Empresarial e de Governança Corporativa, a Unimed Francisco Beltrão disponibiliza um canal de comunicação exclusivo para o recebimento sobre situações de fraudes, irregularidades e/ou violações ao Código de Conduta, às Políticas Institucionais, bem como quaisquer informações acerca de eventual descumprimento de dispositivos regulatórios e legais aplicáveis à Unimed Francisco Beltrão. Todo evento relacionado a possíveis violações ao código de conduta deve ser relatado através do e-mail: codigodeconduta@unimedfb.coop.br. Aqueles que tiverem base fundamentada serão conduzidas e as diligências necessárias e cabíveis serão realizadas no âmbito da Diretoria Executiva.

Aprovação

Este documento tem validade por prazo indeterminado, a partir da data da sua publicação e divulgação, podendo ser alterado a qualquer tempo e critério. A cada três anos será obrigatoriamente realizada uma revisão e, se constatada a necessidade, deverá ser atualizado pela área de compliance.

A presente versão do código de conduta da Unimed Francisco Beltrão foi aprovada pela Diretoria Executiva em 07/11/2025 e homologado pelo conselho de Administração em 02/12/2025.



GLOSSÁRIO

Alta direção: Diretores da Unimed Francisco Beltrão

Conselheiros: Membros dos conselhos Administrativo, Fiscal e Técnico.

Assédio moral: é toda conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que se repitam de maneira sistemática, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física de um trabalhador, havendo, na maioria das vezes, constantes ameaças ao emprego, e o ambiente de trabalho é degradado.

Assédio sexual: é o ato de constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função.

Conflito de interesses: ocorre quando um integrante da organização influencia ou pode influenciar uma decisão que resulte ou possa resultar em ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros de sua família ou quaisquer terceiros.

Corrupção: o termo “corrupção” possui abrangência complexa, caracterizando-se em essência, pelo fato de corromper ou subornar alguém, valendo-se de meios ilícitos com o intuito de obter vantagem ilegal para si ou para terceiros.

Propina: dinheiro recebido ou fornecido de maneira ilícita, como suborno, num ato de corrupção.

Relacionamento amoroso: é o namoro ou relacionamento não eventual mantido entre colaboradores, que transcende o ambiente de trabalho e o simples senso de amizade.



ANS - nº 336858

<http://www.unimed.coop.br/franciscobeltrao>