

**UNIMED FORTALEZA**

**CÓDIGO  
DE CONDUCTA ÉTICA**



JAN/2014

FORTALEZA-CE

# **CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA UNIMED FORTALEZA**

## **SUMÁRIO**

### **1. ABRANGÊNCIA**

### **2. OBJETIVOS E FUNÇÕES**

### **3. RESPONSABILIDADES**

### **4. COMPROMISSO COM A ÉTICA**

### **5. CONFLITO DE INTERESSES**

### **6. RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS**

6.1 Relações com clientes

6.2 Relação com cooperados

6.3 Relação com as Unimed e a Unimed Brasil

6.4 Relações com prestadores de serviços, fornecedores e parceiros

6.5 Relação com a concorrência

6.6 Relações com a Imprensa

6.7 Relações com a comunidade

6.8 Relações com o governo, setor público e partidos políticos

6.9 Relação com associações e entidades de classe

6.10 Relação com órgãos reguladores das atividades da Unimed

6.11 Relação com o meio ambiente

6.12 Relação com a mídia

### **7. AMBIENTE DE TRABALHO**

### **8. VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO**

### **9. RESPEITO ÀS LEIS, REGULAMENTOS E NORMAS INTERNAS**

### **10. REGRAS BÁSICAS**

10.1 Uso de fundos ou ativos da Unimed Fortaleza

10.2 Informações confidenciais

10.3 Vantagens pessoais

- 10.4 Atividades e participação política
- 10.5 Segurança, saúde e meio ambiente
- 10.6 Uso das informações e dos recursos/meios de informática
- 10.7 Equidade nas avaliações de ascensão profissional
- 10.8 Respeito às diretrizes de admissão e normas administrativas de pessoal
- 10.9 Conhecimentos das normas internas

## **11. IMPLEMENTAÇÃO**

- 11.1 Responsabilidade dos diretores
- 11.2 Responsabilidade do Comitê de Ética
- 11.3 Responsabilidade dos gestores, gerentes, assessores e colaboradores em cargos de chefia
- 11.4 Responsabilidade dos demais colaboradores
- 11.5 Apuração das violações
- 11.6 Situações de dúvidas
- 11.7 Proteção ao denunciante

## **12. GLOSSÁRIO**

## **13. ELABORAÇÃO, REVISÃO, APROVAÇÃO E VIGÊNCIA**

## **ANEXO: NEGÓCIO, MISSÃO, VISÃO E VALORES DA UNIMED FORTALEZA**

## 1. ABRANGÊNCIA

1.1 Este Código de Conduta Ética da Unimed Fortaleza deve ser uma referência para a conduta pessoal, ética e profissional de todos os colaboradores (empregados, jovens aprendizes e estagiários) e diretores da Unimed Fortaleza, no relacionamento interno e externo, bem como todos os demais prestadores e terceirizados que prestam serviço dentro das instalações da Cooperativa, no que lhes forem aplicáveis.

1.2 A Unimed Fortaleza espera de seus colaboradores a mesma conduta ética descrita no presente Código de Conduta Ética, que passará a fazer parte dos contratos de trabalho a serem firmados, assim como dos futuros contratos com fornecedores e prestadores de serviço.

## 2. OBJETIVOS E FUNÇÕES

2.1 Sabe-se que, no ambiente corporativo, convivem entre si pessoas de diferentes culturas, costumes e visões de mundo. Embora a diversidade seja muito bem-vinda e até estimulada pelos dirigentes da Cooperativa, precisam-se estabelecer regras de conduta que sejam pautadas pela ética nas relações.

2.2 Por isso, este Código foi desenvolvido com o objetivo de dar conhecimento aos colaboradores de todos os níveis hierárquicos da Unimed Fortaleza e a todos aqueles com quem a nossa empresa mantém negócios e ao público em geral, das regras sobre a ética de conduta da Unimed Fortaleza.

2.3 Espera-se que todos os colaboradores tenham o perfeito conhecimento deste Código e concordem com os princípios aqui apresentados.

2.4 Este Código de Conduta Ética deverá ser considerado como base para os colaboradores na condição dos negócios e no seu comportamento perante a Unimed Fortaleza e à sociedade.

2.5 Este referido Código não objetiva instaurar um clima de denúncias, mas, tão somente, criar as condições mínimas para que se possa:

- a) Adotar uma conduta ética responsável na realização de nossas atividades, a fim de sempre nos orgulharmos de fazer parte da Unimed Fortaleza; e
- b) Cumprir sempre as nossas responsabilidades, como entidade jurídica e como cidadãos, a fim de merecermos o respeito da sociedade.

2.6 O Código Conduta de Ética possui 3 (três) funções básicas:

- a) Função de Legitimação Moral: Os direitos e as responsabilidades da empresa para com os *stakeholders*, expressos neste Código de Conduta Ética, oferecem os termos com base nos quais todos os *stakeholders* podem reconhecer que as suas legítimas expectativas serão tratadas equitativamente. O critério de equilíbrio das expectativas torna-se a base para um acordo e uma cooperação mutuamente vantajosa;

- b) Função Cognitiva: O Código de Conduta Ética, através da enunciação de princípios abstratos e gerais e de regras de comportamento preventivo, permite reconhecer os comportamentos não éticos (oportunistas) e esclarecer o exercício apropriado (não abusivo) da autoridade, da arbitrariedade, da delegação e da autonomia decisória de cada participante da empresa e de cada *stakeholders*;
- c) Função de Incentivo: O Código de Conduta Ética gera incentivos à observância dos princípios e dos valores corporativos e também das normas de conduta nele contidas, pois da sua observância depende a formação da reputação da empresa e o estabelecimento de relações de confiança reciprocamente vantajosas entre a empresa e os seus *stakeholders*.

### 3. RESPONSABILIDADES

3.1 Todos os colaboradores da Unimed Fortaleza, independente do seu nível hierárquico, são responsáveis por divulgar amplamente o Código e zelar para que seu comportamento, conduta e atitudes estejam dentro das normas deste Código.

3.2 Da Diretoria e dos Conselheiros espera-se que conduzam os negócios dentro de padrões éticos, conforme diretrizes aqui contidas e que assegurem que este Código tenha ampla divulgação e aplicabilidade.

3.3 Aos ocupantes de cargos de assessoria, gerência, coordenação e chefia cabem também a responsabilidade pela orientação de seus subordinados imediatos, quanto às diretrizes aqui contidas, bem como pela apuração de supostas violações deste Código.

### 4. COMPROMISSO COM A ÉTICA

4.1 Antes da tomada de qualquer decisão, que possa envolver questões de ética, cada pessoa deve questionar a si própria se a decisão atende às seguintes questões:

- a) É legal? Ou seja, está dentro da Lei?
- b) Estou violando alguma lei ou norma /política da Unimed Fortaleza?
- c) Tem objetivo justo para todos a curto, a médio e a longo prazos?
- d) Como a minha decisão me fará sentir? Far-me-á orgulhoso? Ficarei tranquilo se minha decisão for divulgada pela imprensa? Como se sentirá minha família se souber da minha decisão?

4.2 Em geral, estas poucas perguntas indicam ao colaborador e a todos os demais envolvidos se a decisão está coerente com os princípios da ética.

4.3 São nossos princípios éticos, que devem ser seguidos por todos os colaboradores:

- a) Zelar e respeitar a imagem, o patrimônio e a marca Unimed;
- b) Orientarmo-nos pelos valores e princípio básico do cooperativismo de “*ajuda mútua*”;
- c) A honestidade, a dignidade, o respeito, a lealdade, a confiança, o decoro, o zelo, a eficácia e a transparência são valores importantes que orientam a relação da Unimed Fortaleza com seus públicos de interesse;
- d) Todas as tarefas deverão ser exercidas com o máximo de comprometimento, eficiência, rapidez e rendimento, independentemente do cargo ou função e dentro do mais elevado padrão de respeito humano e profissional;

- e) Respeitar normas e políticas internas, com critérios claros de relacionamento entre as áreas, de direitos e deveres dos colaboradores, de modo a criar sinergia entre toda a diversidade contida na empresa;
- f) Respeitar cada indivíduo, independente da origem, hierarquia, sexo, cor, etnia, idade, formação, religião, classe social, incapacidade física, opção sexual ou política. Nossa força advém da diversidade de ideias, opiniões e interesses, tratando com maturidade as diferenças ou divergências e apoiando o crescimento e o desenvolvimento humano;
- g) Buscar os melhores resultados, com a realização de um trabalho honesto, objetivando o crescimento constante da Unimed Fortaleza;
- h) Não colocar os interesses pessoais acima dos interesses da instituição;
- i) Não usar a instituição ou cargo para obter vantagens pessoais de qualquer natureza;
- j) Estar engajado na busca permanente da excelência no atendimento ao cliente interno e externo, aprimorando sempre a qualidade do trabalho;
- k) Utilizar os canais de comunicação para assuntos pertinentes ao seu trabalho, cuidando sempre da segurança da informação;
- l) Assumir responsabilidades diante de fatos que estão sob sua competência;
- m) Não utilizar recursos ou a estrutura da Unimed Fortaleza para fins pessoais ou para fornecer a terceiros;
- n) Preservar informações confidenciais, reservadas e/ou sigilosas de natureza comercial, estratégica ou tecnológica;
- o) Nunca utilizar o poder do cargo para coagir subordinados;
- p) Desenvolver relações com clientes e fornecedores, jamais visando vantagens pessoais presentes e/ou futuras;
- q) Evitar atividades que conflitem com os interesses da empresa ou resultem de informações confidenciais obtidas em razão do exercício do cargo ou função ocupada. Em caso de dúvida, o colaborador deve consultar seu superior;
- r) Não se envolver em qualquer situação que caracterize assédio moral ou sexual;
- s) Manifestar-se em nome da Unimed Fortaleza apenas quando autorizado ou habilitado para tal;
- t) Utilizar somente os canais oficiais de comunicação interna para comercializar qualquer tipo de produto nas dependências da empresa, de acordo com as normas internas;
- u) Não portar, distribuir e/ou consumir drogas no ambiente de trabalho;
- v) Estimular o voluntariado empresarial entre os colaboradores;
- w) Administrar nossos negócios dentro das normas legais, buscando o fortalecimento da nossa situação financeira e a prosperidade da Unimed Fortaleza, pautado sempre nos princípios éticos e do cooperativismo;
- x) Questionar as orientações contrárias aos valores e princípios cooperativistas;
- y) Apresentar críticas construtivas e sugestões visando aprimorar a qualidade de trabalho.

4.4 A Unimed Fortaleza considera que a ética nos negócios deve envolver:

- a) A preocupação com atitudes éticas e moralmente corretas que afetam ou venham a afetar todas as partes interessadas (os chamados *stakeholders*) envolvidos;
- b) A promoção de valores e comportamentos morais que respeitem os padrões universais de direitos humanos, de cidadania e da participação da sociedade;
- c) O respeito ao meio ambiente e contribuição para sua sustentabilidade em todo o mundo;
- d) O maior envolvimento nas comunidades em que se insere a empresa, contribuindo para o desenvolvimento econômico e humano dos indivíduos ou até atuando diretamente na área social, em parceria com governos ou isoladamente.

## 5. CONFLITO DE INTERESSES

5.1 A Unimed Fortaleza reconhece e respeita o direito do colaborador de participar de negócios externos à Unimed Fortaleza, desde que tais negócios sejam efetuados dentro da lei e não tragam impactos diretamente ou indiretamente à Unimed e não interfiram no desempenho de suas funções e responsabilidades.

5.2 Os colaboradores da Unimed Fortaleza deverão evitar situações nas quais seus interesses pessoais possam conflitar com interesses da Cooperativa.

5.3 Um exemplo de conflito de interesses é alguma oportunidade de ganho pessoal do colaborador, além da sua remuneração mensal, através das atividades desempenhadas na Unimed Fortaleza, que não sejam realizadas com a (concordância) participação da Cooperativa.

## 6. RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

Todos os relacionamentos deverão ter como objetivo central a efetivação de parcerias duráveis e reciprocamente benéficas. Eles serão sempre ditados pela submissão às leis vigentes no país, à transparência e ao respeito pela reputação e pela dignidade dos parceiros.

### 6.1 Relações com clientes

6.1.1. O bom atendimento aos clientes e o oferecimento de serviços com alto padrão de qualidade são aspectos de fundamental importância para a sustentabilidade da organização.

6.1.2 As nossas relações com os clientes devem buscar a atender às suas necessidades, garantindo o seu bem-estar e qualidade de vida. Para isso, deve-se:

- a) Prestar serviços com qualidade;
- b) Estabelecer relação de confiança mútua;
- c) Tratar as informações sobre os nossos clientes de forma sigilosa e cuidadosa;
- d) Ser pontual e ágil no atendimento ao cliente;
- e) Comunicar ao cliente nossos produtos e serviços, com base em informações verdadeiras;
- f) Não usar a concorrência como argumento de vendas de forma desleal e/ou antiética;
- g) Não criar expectativas que não poderão ser honradas;
- h) Estabelecer a relação “*ganha ganha*” (ganha fornecedor, ganha Unimed etc.);
- i) Relacionar-se com clientes idôneos, oferecendo-lhes tratamento digno e respeitando seus direitos de consumidor;
- j) Fornecer todas as informações solicitadas de forma adequada e transparente, para permitir aos clientes a melhor decisão nos negócios. Qualquer dúvida quanto à conveniência de se atender a qualquer solicitação deve ser imediatamente submetida ao superior hierárquico;
- k) Estar receptivo às opiniões do cliente, e as considerar para a melhoria do atendimento dos produtos e serviços;
- l) Comprometer-se na entrega dos produtos e serviços com alto padrão de qualidade;
- m) Tratar as informações recebidas dos clientes de forma confidencial.

6.1.3 O cliente deve obter respostas, mesmo que negativas, às suas solicitações, de forma adequada e o mais breve possível.

6.1.4 O relacionamento com os clientes deve sempre buscar o compromisso na satisfação de seus direitos e encontrar soluções que atendam aos seus interesses, desde que em consonância com as diretrizes e com a política de atuação da Unimed.

6.1.5 Não deve ser dado tratamento preferencial a quem quer que seja por motivos de ordem pessoal, devendo todos os procedimentos estar sempre de acordo com as diretrizes éticas e operacionais da Unimed.

6.1.6 Não terceirizar a culpa, assumir o erro e procurar a melhor solução.

6.1.7 O empregado, jovem aprendiz, estagiário e/ou terceirizado, quando do seu exercício profissional, não poderá indicar aos clientes médico(s) cooperado(s) e/ou prestador(es) de serviços, para a realização de consulta ou qualquer procedimento, em detrimento de outros, salvo quando determinado ou autorizado pela Cooperativa.

## **6.2 Relação com cooperados**

6.2.1 Os cooperados formam os alicerces do Sistema Unimed e, por isso, o bom relacionamento com eles é imprescindível para o êxito e perenidade de nossas atividades.

6.2.2 O relacionamento com os cooperados deve basear-se no respeito, no esforço pela eficiência e cordialidade.

6.2.3 Devemos, portanto:

- a) Prestar orientações e informações claras e confiáveis, de forma transparente;
- b) Estabelecer um canal de comunicação eficaz para a divulgação de informações sobre a Unimed Fortaleza e o Sistema Unimed;
- c) Defender os interesses dos cooperados, desde que estejam alinhados aos princípios da Cooperativa, buscando boas condições de trabalho e justa remuneração;
- d) Incentivar a participação dos cooperados nas decisões da Cooperativa;
- e) Promover programas de educação continuada, sobretudo os que estimulem a cultura do cooperativismo, a partir de seus princípios básicos e técnicos;
- f) Buscar meios para que o cooperado faça a sua parte, zelando pelo seu patrimônio e sua carteira de clientes;
- g) Exigir dos cooperados o estrito cumprimento dos seus deveres como médicos cooperados, em todas as atividades que constituem o objeto da Unimed.

## **6.3 Relação com as Unimeds e a Unimed Brasil**

6.3.1 A Unimed Fortaleza entende que é preciso buscar um relacionamento ativo, de respeito e ajuda mútua, fortalecendo o 6º princípio do cooperativismo que é o de “*cooperação entre as cooperativas*”.

6.3.2 Na relação com as Unimeds e a Unimed Brasil, a Unimed Fortaleza considera que:

- a) O atendimento deve nortear-se em princípios éticos e do cooperativismo;
- b) Procurar atender aos interesses e necessidades das Unimeds por meio da busca de soluções possíveis e de produtos e serviços que venham a atender as suas expectativas;



- c) O atendimento deve ser cortês e eficiente de forma a atender as solicitações no prazo acordado;
- d) O respeito ao Manual de Intercâmbio e todos os outros normativos que regem as relações no Sistema Nacional Unimed é essencial;
- e) Respeitar a Constituição Unimed;
- f) Buscar maior sinergia na busca de objetivos comuns;
- g) Desenvolver uma cultura de corresponsabilidade pelos resultados do Sistema Unimed;
- h) Utilizar ou divulgar a marca Unimed de acordo com o Brand Center e o Manual de Operacionalização da Marca. Eventuais dúvidas devem ser esclarecidas junto à área de Marketing da Unimed Brasil, responsável pela sua gestão.

#### **6.4 Relações com prestadores de serviços, fornecedores e parceiros**

6.4.1 São nossos parceiros as entidades pessoas físicas e jurídicas, aliados e comprometidos com a nossa organização, que divulgam a marca Unimed, que estão sempre nos orientando, apoiando, financiando nossa atividade e contribuindo no desenvolvimento e na comercialização de nossos produtos para a sociedade.

6.4.2 A escolha e contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parceiros deve ser baseada em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da Unimed Fortaleza, devendo ser conduzidas por meio de processos pré-determinados, tais como concorrência ou cotação de preços, que garantam a melhor relação custo-benefício.

6.4.3 A relação da Unimed Fortaleza e nossos fornecedores, prestadores de serviços e parceiros seguirá as seguintes diretrizes, entre outras:

- a) Não realizar negócios com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de reputação duvidosa ou de má reputação, extensiva inclusive à rede credenciada de hospitais, clínicas e laboratórios;
- b) Não contratar pessoas ou organizações que desrespeitem a legislação do país, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, ou que não respeitem as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais;
- c) Realizar a prática do preço justo, de acordo com o praticado pelo mercado, que sejam ainda compatíveis com a qualidade e a quantidade do produto e/ou serviço oferecido;
- d) Respeitar a legislação atual, que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes menores de 16 anos, exceto na condição de aprendizes a partir de 14 anos;
- e) Desenvolver esforços para a redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos tais como energia, água, produtos tóxicos e matérias-primas, buscando ainda a implantação de processos de destinação adequada de resíduos;
- f) Oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus colaboradores;
- g) Solicitar o cumprimento e manutenção rigorosa de obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais;
- h) Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e com o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

6.4.4 Além disso, na negociação com nossos parceiros, fornecedores e instituições financeiras, recomendam-se ao nosso colaborador:

- a) Utilizar comunicação clara e honesta;
- b) Ser imparcial e justo. Mesmo que as partes envolvidas entendam que a transação tenha sido justa, não se aceitará que qualquer pessoa envolvida no processo obtenha benefícios e outras vantagens pessoais decorrentes desta transação. Indispensável que fique visível para as partes envolvidas e que haja o perfeito convencimento de que houve tratamento justo ao longo de todo o processo;
- c) Respeitar os acordos firmados;
- d) Evitar toda conduta que possa ser mal interpretada ou que possa sugerir comportamentos questionáveis;
- e) Ser precedidas da anuência dos parceiros, fornecedores e instituições financeiras todas e quaisquer alterações em acordos firmados.

## **6.5 Relação com a concorrência**

6.5.1 Manter um relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e aperfeiçoamento de práticas e produtos.

6.5.2 Com os concorrentes, recomenda-se manter um relacionamento leal, devendo-se observar:

- a) As possíveis variações destas relações que em alguns momentos podem ser fornecedor, cliente, concorrente ou parceiro, o que exige uma postura adequada para cada tipo de relacionamento;
- b) Evitar discutir políticas de preços, termos e condições, informações, planos sobre produtos, marketing, estudos e pesquisas de mercado;
- c) As informações sobre a concorrência não devem ser obtidas de forma escusa, mas sim maneira lícita e transparente, vedada qualquer forma de espionagem.

6.5.3 Importante sempre estimular a concorrência leal nas operações e relações com outras empresas.

6.5.4 Participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública e benéficas aos clientes e à comunidade em geral.

6.5.5 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.

## **6.6 Relações com a Imprensa**

6.6.1 Nas relações com a Imprensa, a Unimed Fortaleza considera que:

- a) Toda e qualquer divulgação sobre a Unimed deve passar pela análise da Assessoria de Comunicação, para que a imagem da Unimed Fortaleza se apresente de forma unificada;
- b) O fornecimento de informações adequadas é função inerente à atividade do Sistema Unimed, não devendo ser relegada ao segundo plano, de forma que a omissão não prejudique as suas atividades;
- c) Mantém atitude independente e respeitosa no relacionamento com a Imprensa;

- d) Presta informações claras e oportunas de fatos relevantes aos clientes, às Singulares e aos médicos cooperados, à imprensa e ao público em geral, por meio de fontes autorizadas;
- e) Legitima os colaboradores que o representam nas relações com a Imprensa;
- f) Não cobra da imprensa espaço em matéria utilizando como argumento a eventual publicação de anúncios pela Unimed naquele veículo;
- g) Não dá presentes ao jornalista, pois considera que a área comercial do veículo é uma coisa, redação é outra. Cabe à Assessoria de Comunicação analisar a possibilidade de enviar brindes tematicamente pertinentes às redações em datas ou divulgações especiais – estritamente com base em critérios jornalísticos.

6.6.2 Nas relações com a Imprensa, os colaboradores da Unimed Fortaleza:

- a) Orientam-se, de um modo geral, pelo Manual de Comunicação do Sistema Unimed ao desenvolverem atividades relacionadas ao atendimento à imprensa;
- b) Buscam a conquista da credibilidade junto à Imprensa e ao leitor, fornecendo informações com transparência (estrategicamente dosadas), consistência e firmeza, estando imediatamente presente em momentos críticos e dando atenção aos compromissos assumidos com jornalistas;
- c) Quando concedem entrevistas, publicam artigos ou utilizam qualquer outra forma de manifestação pública de caráter pessoal, preservam os interesses e a imagem da Unimed Fortaleza e do Sistema Unimed, contribuindo assim para fortalecer a reputação da organização, assim como a de seus administradores, cooperados e colaboradores;
- d) Não utilizam instrumentos institucionais para se pronunciarem publicamente;
- e) Não se pronunciam sobre informações estratégicas e de caráter sigiloso, exceto com autorização específica da Diretoria;
- f) Contam com o apoio da Assessoria de Imprensa e Comunicação, no agendamento e orientação para entrevistas;
- g) Não entram em contato diretamente com o jornalista para agradecer a publicação de matéria ou para reclamar da não publicação, quando concedem entrevista.

6.6.3 Deve-se esforçar para encarar tanto os fatos positivos como os negativos da Cooperativa, do ponto de vista de comunicação mercadológica, como oportunidades de reforço da imagem.

## **6.7 Relações com a comunidade**

6.7.1 O relacionamento com a comunidade deve pautar-se no cumprimento das leis e regulamentos legais vigentes e no respeito aos princípios da cidadania.

6.7.2 Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde estamos inseridos.

6.7.3 Promover a saúde para parcelas cada vez maiores da população, pois assim contribuiremos, decisivamente, para a melhoria da qualidade de vida da sociedade e exerceremos, na plenitude, nossa responsabilidade social.

## **6.8 Relações com o governo, setor público e partidos políticos**

6.8.1 Apoiamos políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social.

6.8.2 Não adotar, com relação ao setor público, nacional ou estrangeiro, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência e como ato lesivo a Administração Pública, descritos no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 2013.

6.8.3 A participação da Unimed Fortaleza no processo eleitoral, prevista em lei, deve ser analisada e pode ser praticada, considerando que:

- a) A legislação eleitoral seja rigorosamente cumprida;
- b) Serão respeitadas as opiniões individuais dos colaboradores e cooperados.

## **6.9 Relação com associações e entidades de classe**

6.9.1 Deve manter relação de respeito e apoiar as iniciativas de melhoria na qualidade de vida e benefícios dos colaboradores e de seus familiares.

6.9.2 Reconhecer a legitimidade do Sindicato e das Associações de classe e não praticar discriminação aos colaboradores sindicalizados.

6.9.3 Respeitar os aspectos legais e os direitos individuais referentes à obrigatoriedade de contribuições junto aos sindicatos e associações de classe.

## **6.10 Relação com órgãos reguladores das atividades da Unimed**

6.10.1 O relacionamento com os órgãos reguladores deve ser realizado sob orientação e supervisão da Assessoria Jurídica, buscando o atendimento das normas vigentes e a preservação dos direitos e interesses dos clientes, da Unimed Fortaleza e do Sistema Unimed.

## **6.11 Relação com o meio ambiente**

6.11.1 Enquanto assistência médica suplementar, a Unimed Fortaleza tem como objetivo a promoção da saúde. Porém, suas atividades causam impacto ao meio ambiente quando há a geração de resíduos de saúde e a utilização de água, energia e papel no dia-a-dia. Por isso, é nosso dever:

- a) Respeitar o meio ambiente e cuidar de sua preservação;
- b) Valorizar a biodiversidade;
- c) Divulgar e valorizar, dentro e fora das instalações da Unimed, uma cultura de consumo racional e sustentável, a partir de processos simples como reciclagem, coleta seletiva de lixo e uso de água e energia;
- d) Incentivar a disseminação e implantação do gerenciamento de resíduos de saúde junto aos nossos recursos próprios e credenciados, assim como sua correta segregação, armazenamento, tratamento e destinação;
- e) Participar, com entusiasmo e dedicação, de iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e de educação que tenham por objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, com a finalidade de preservar o meio ambiente para esta e para as futuras gerações.

## **6.12 Relação com a mídia**

6.12.1 Delegar a comunicação das cooperativas aos profissionais da área, assegurando condições para o eficaz atendimento da mídia e cuidando para que a imagem da Unimed se apresente de forma unificada.

6.12.2 Tornar visível o forte comprometimento da Cooperativa com a opinião pública e a sociedade.

6.12.3 Utilizar a ferramenta da comunicação para oferecer ao público com subsídios e informações que contribuam para construir uma imagem positiva da Cooperativa, que obviamente precisa estar alicerçada na realidade, representada por bons serviços e produtos, preço justo e atendimento digno.

## **7. AMBIENTE DE TRABALHO**

7.1 A Unimed Fortaleza deseja proporcionar a todos os seus colaboradores o melhor ambiente de trabalho, com visão social e com princípios de não discriminação de nacionalidade, raça, crença, classe social, deficiência física, sexo ou idade.

7.2 É função dos colaboradores da Unimed Fortaleza implantar e preservar um ambiente de trabalho limpo, saudável, organizado, seguro, produtivo e dentro de um padrão de respeito humano e profissional.

7.3 Desta forma, a Unimed Fortaleza não aceitará manifestação de preconceitos, ações, comentários ou qualquer tipo de conduta que possa criar um ambiente de constrangimentos, intimidação ou de qualquer outra forma que possa ser considerada ofensiva ou nociva a um bom ambiente de trabalho. Inclusive não serão toleradas quaisquer condutas que possam ser caracterizadas como assédio sexual, devendo o assediado informar diretamente à Comissão de Ética ou a Diretoria para as devidas providências.

## **8. VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO**

8.1 A Unimed Fortaleza reconhece o capital humano como fator chave para o êxito da organização. Portanto, é fundamental a manutenção de equipes preparadas, motivadas e em contínuo processo de aprimoramento profissional. Deve-se, portanto:

- a) Estimular o trabalho em equipe, que deve se caracterizar pelo respeito à individualidade e o consenso entre as pessoas;
- b) Contribuir para um ambiente sadio, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação;
- c) Disponibilizar canais formais de escuta para acolher e processar as sugestões, visando a melhoria dos processos internos de gestão.

8.2 São nossas regras e condutas, que devem ser seguidas por todos:

- a) Cumprir normas e políticas internas, com critérios claros de relacionamento entre as áreas, de direitos e deveres dos colaboradores, de modo a criar sinergia entre toda a diversidade contida na empresa;
- b) Tratar com respeito todas as pessoas envolvidas nas relações internas, independentemente do cargo ou posição hierárquica;

- c) Reconhecer honestamente os erros cometidos, que quando ocorrem, devem ser utilizados como fonte de aprendizado, tendo como oportunidade a eliminação das causas e evitando sua repetição;
- d) Comunicar imediatamente ao superior hierárquico qualquer ato ou omissão que os colaboradores possam julgar antagônicos à sua função e aos interesses e objetivos da Unimed;
- e) Ter iniciativa e estar comprometido na busca de conhecimento e preparação profissional, e procurar o superior imediato quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação;
- f) Resguardar a privacidade do colaborador, do administrador e do cooperado, desde que as suas atitudes não prejudiquem, direta ou indiretamente, a imagem ou os interesses da organização;
- g) São proibidas atitudes de discriminação de qualquer origem (idade, gênero, raça, crença, preferência sexual, deficiência ou redução de mobilidade, convicções políticas etc.), pois a diversidade e um excelente clima de trabalho são valores altamente apreciados pela Unimed Fortaleza;
- h) Zelar pela segurança no trabalho observando rigorosamente as normas legais, as regras internas aplicáveis e as melhores práticas de prevenção de acidentes;
- i) Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos e/ou ideias alheias;
- j) Obter autorização prévia para eventual uso da imagem do colaborador, interna ou externamente, seja para materiais com fins publicitários ou informativos;
- k) O uso de quaisquer imagens (fotos, documentos e outros meios de comunicação), captados de pessoas que pertençam a todos os públicos de interesse da Unimed, somente será permitido após o indivíduo em questão assinar um termo de autorização específico de uso de imagem.

### 8.3 São deveres especiais dos cargos de liderança:

- a) Estabelecer uma política salarial justa e competitiva, com base nos valores de mercado, e elaborar normas que assegurem um tratamento equitativo dos colaboradores, independentemente de sua origem (gênero, raça, posição social etc.);
- b) Desenvolver uma cultura empresarial que valorize o intercâmbio e a disseminação de conhecimentos;
- c) Estimular o desenvolvimento dos colaboradores e o aprimoramento de conhecimentos que permitam o seu contínuo crescimento pessoal e profissional, principalmente no que diz respeito à inovação;
- d) Realizar processos de admissão, promoção e mérito pautados, invariavelmente, por competência profissional;
- e) Reconhecer e estimular as iniciativas de voluntariado para que se dissemine a cultura de solidariedade e a importância do trabalho em equipe;
- f) Usar a autoridade para garantir o êxito de seus subordinados, e jamais para submetê-los a tratamento vexatório ou atentatório à dignidade e ao amor próprio;
- g) Fazer o que estiver ao seu alcance para viabilizar a si próprio e à sua equipe um saudável equilíbrio entre vida pessoal e profissional;
- h) Não tolerar ou exercer atitudes que configurem qualquer forma de assédio, moral ou sexual, no ambiente do trabalho;
- i) Promover práticas de gestão que fortaleçam a motivação, a satisfação e o comprometimento de todos os envolvidos;

- j) Não conceder aos seus colaboradores eventuais privilégios decorrentes de afinidades pessoais, por parentesco e/ou por interesses que sobrepujem os preceitos normativos da Cooperativa;
- k) Reconhecer seus limites de atuação e assumir responsabilidade por todas as consequências oriundas de seus atos, respeitando sempre a hierarquia dos demais departamentos e evitando conflitos interdepartamentais;
- l) Incentivar o *feedback* das lideranças aos colaboradores, com foco na transparência entre as relações e em oportunidades de crescimento pessoal dos colaboradores.

## **9. RESPEITO ÀS LEIS, REGULAMENTOS E NORMAS INTERNAS**

9.1 A Unimed Fortaleza é regulamentada principalmente pelas Leis: nº 5.764/71 (Lei das Cooperativas), nº 9.656/98 (Lei dos Planos de Saúde), nº 9.961/99 (Lei da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS), nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), nº 10.406/02 (Código Civil Brasileiro) e pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

9.2 A Unimed Fortaleza possui um Regulamento Interno, um Regimento Interno, um Estatuto Social e todas suas atividades são regidas pelas demais legislações vigentes, onde em caso de discordância, buscará amparo jurídico e meios legais para defender o seu posicionamento.

9.3 Internamente, além dos normativos citados no item anterior, a Unimed Fortaleza é regida por Normas Internas, baseadas na legislação vigente e utilizadas como controles internos para o perfeito entendimento das atividades.

9.4 A partir do Regulamento Interno, que constitui uma síntese das principais normas internas da Unimed Fortaleza, são elaboradas as Normas de Controle Interno, mais detalhadas e explicativas.

## **10. REGRAS BÁSICAS**

Sem pretensão de esgotar todas as situações passíveis de condutas antiéticas, apresentamos, para melhor compreensão, regras básicas a serem observadas:

### **10.1 Uso de fundos ou ativos da Unimed Fortaleza**

10.1.1 Os ativos da Unimed Fortaleza são muito mais que instalações, equipamentos, *softwares*, aparelhos, materiais etc. Incluem, também, tecnologia, conceitos, estratégias de negócios, planos, além de informações sobre as atividades em geral.

10.1.2 Será proibido ao colaborador fornecer a outros, qualquer ativo da Unimed Fortaleza, para obtenção de qualquer tipo de vantagem pessoal.

### **10.2 Informações confidenciais**

10.2.1 Em determinadas situações, o colaborador poderá ter informações reservadas, sigilosas e/ou confidenciais sobre a Unimed Fortaleza, seus clientes, fornecedores e concorrentes. Até que estas informações sejam liberadas ao público, nenhum colaborador está autorizado, por qualquer razão, a revelá-las a alguém, a não ser quando especificamente autorizado.

10.2.2 O colaborador não deve utilizar ou apresentar informações reservadas, sigilosas e/ou confidenciais adquiridas, no desempenho de sua função, para obtenção de vantagens ilegais ou não éticas pessoalmente ou por intermédio de terceiros.

### 10.3 Vantagens pessoais

10.3.1 Eis alguns exemplos de orientações, em relação a vantagens pessoais, classificadas por tipos:

- a) Financeiras: Os diretores e colaboradores deverão evitar, em qualquer circunstância, ter interesses financeiros externos que possam influenciar suas decisões ou ações na Unimed Fortaleza;
- b) Genéricas: Também se constitui em uma conduta antiética a distorção proposital, no âmbito interno da organização, de informações com divulgação autorizada;
- c) Recebimento de favores: Nas atividades/transações comerciais, financeiras e outras efetuadas pela Unimed Fortaleza não são permitidas aos diretores, colaboradores e/ou familiares, receber favores pessoais de fornecedores, clientes, instituições e outras;
- d) Recebimento de brindes e descontos promocionais: Os diretores e colaboradores da Unimed Fortaleza não poderão aceitar presentes monetários, em quaisquer circunstâncias, nem pleitear algum tipo de benefício ou favores pessoais. Os colaboradores poderão aceitar brindes (com valores não superiores a um terço do salário mínimo), não solicitados, de pessoas ou empresas que tenham relações com a Cooperativa, somente quando forem decorrentes de processos de promoção ou de bônus dirigidos ao público em geral ou referente a datas festivas e comemorativas (Natal, data da sua profissão, seu natalício, passagem de ano etc.) e que sejam de conhecimento de suas respectivas chefias;
- e) Pagamento de terceiros: Os acordos com terceiros devem ser efetuados por escrito, de maneira clara e precisa, relacionando os serviços a serem prestados e os pagamentos efetuados, através de cheques nominais cruzados, documentos eletrônicos de acordo com os serviços realizados e à luz da boa prática comercial, não se admitindo em nenhum momento o pagamento em espécie, presentes, serviços, entretenimentos, ou qualquer coisa de valor poderá ser oferecido, direta e indiretamente, a qualquer autoridade, empregado do governo ou a terceiros em geral, com o objetivo de suborno ou favorecimento;
- f) Falsificação de registros: Nenhum pagamento ou recebimento por conta da Unimed Fortaleza poderá ser aprovado ou feito, com a intenção ou entendimento de que parte do pagamento ou do recebimento será usado com outro propósito, além daquele descrito no documento que suporta a transação.

### 10.4 Atividades e participação política

- a) Da Unimed Fortaleza: A Unimed tem como princípio abster-se de qualquer envolvimento político-partidário. Eventuais contribuições a candidatos ou partidos somente poderão ocorrer se permitido por lei, com a autorização expressa do Conselho de Administração – CAD, do Conselho Técnico e/ou do Conselho Fiscal e sem o envolvimento direto da marca Unimed Fortaleza;



- b) Do colaborador: A Unimed Fortaleza incentiva a cada um de seus colaboradores a cumprir seus deveres como cidadão e participar plenamente do processo político. Entretanto, os colaboradores da Unimed Fortaleza devem estar cientes que a sua participação na atividade partidária e política deverá se posicionar de forma a não dar impressão de que age em nome da Unimed Fortaleza. Além disso, não deverá difundir ideologias partidárias entre os colaboradores da Instituição.

## **10.5 Segurança, saúde e meio ambiente**

10.5.1 A Unimed Fortaleza, de acordo com sua política, tem o compromisso de manter a segurança de seus colaboradores, higiene e saúde no trabalho, evitando a deteriorização do meio ambiente.

## **10.6 Uso das informações e dos recursos/meios de informática**

10.6.1 A Unimed Fortaleza considera a informação como um ativo de grande valor, que deve ser tratado com responsabilidade. Além de ser uma poderosa ferramenta mercadológica, a informação privativa da organização influencia, decisivamente, os resultados de nossas atividades, assim como a forma como utilizamos nossos recursos e meios de informática, que devem atender aos interesses do conjunto.

10.6.2 Preservar o caráter confidencial das informações, a que se tem acesso, seja de natureza comercial, estratégica ou tecnológica, mantendo-as na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo.

10.6.3 Manter o sigilo profissional sendo cuidadosos ao fazer qualquer comentário sobre os negócios ou atividades da organização em lugares públicos.

10.6.4 Obter autorização prévia da diretoria para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários e qualquer outra forma de comunicação com o público externo ao sistema Unimed, por meio dos quais se exponham conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Unimed.

10.6.5 Vetar e não disseminar por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e Internet, mensagens, imagens ou fotos que versem sobre assuntos ilegais, pornográficos, ofensivos a moral e aos bons costumes, racistas, preconceituosos, de pedofilia, de cunho religioso ou político-partidário.

10.6.6 Seguir a Política de Segurança da Informação ou normas e procedimentos que abranjam um conjunto de medidas necessárias à preservação da informação da organização, garantindo a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade.

10.6.7 Na aquisição e utilização dos recursos e meios de Informática deverão ser observadas as normas externas e internas sobre o assunto.

10.6.8 É permitida, somente, a utilização de *hardware* e *software* autorizado pela Unimed Fortaleza.

10.6.9 Não será permitida a cópia, reprodução e/ou empréstimo para uso próprio ou de terceiros de *software* ou *programas* adquiridos pela Unimed Fortaleza, salvo quando se tratar de *software* ou programas gratuitos e de livre uso ou se permitido ou autorizado pelo proprietário do *software* ou programa.

10.6.10 A Unimed Fortaleza não aceita, condena e repudia qualquer forma de falsificação, pirataria e/ou reprodução não autorizada de quaisquer tipos de produtos que possam ferir os direitos autorais e as normas vigentes nacionais e internacionais.

10.6.11 É dever de todos comunicar tempestivamente ao superior imediato todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da Cooperativa, para que a empresa possa tomar as devidas providências.

10.6.12 Tratar as informações nas redes sociais com prioridade e a devida atenção, bem como o que é divulgado nelas.

10.6.13 Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas informatizados, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da Cooperativa.

10.6.14 Tolera-se a utilização moderada dos meios de comunicação para fins pessoais pelos colaboradores, desde que este uso não contrarie as normas e orientações internas e/ou prejudique o trabalho.

## **10.7 Equidade nas avaliações de ascensão profissional**

10.7.1 Os colaboradores da Unimed Fortaleza que possuem delegação para decidir sobre as avaliações de pessoal, deverão:

- a) Dar um mesmo tratamento a todos os colaboradores, sem qualquer espécie de distinção;
- b) Avaliar, tendo como base as qualificações do colaborador para as responsabilidades e requisitos da nova função, bem como seu desempenho, à luz dos critérios estabelecidos no plano de cargos e salários.

## **10.8 Respeito às diretrizes de admissão e normas administrativas de pessoal**

10.8.1 Tomar como base para decisões de admissão de pessoal, as qualificações do candidato, bem como as responsabilidades e requisitos da função.

## **10.9 Conhecimentos das normas internas**

10.9.1 Todos os colaboradores deverão conhecer e divulgar as normas internas da Unimed Fortaleza.

# **11. IMPLEMENTAÇÃO**

## **11.1 Responsabilidade dos diretores**

11.1.1 Dos diretores, responsáveis que são pelos negócios da Unimed Fortaleza, espera-se que conduzam as ações dentro das normas estabelecidas neste Código.

11.1.2 Os diretores deverão assegurar a aplicação e divulgação deste Código de forma adequada.

## **11.2 Responsabilidade do Comitê de Ética**

11.2.1 O Comitê de Ética deverá assegurar-se permanentemente que está sendo tomada medida preventiva para implantação e consolidação deste documento.

## **11.3 Responsabilidade dos gestores, gerentes, assessores e colaboradores em cargos de chefia**

11.3.1 Todos os gestores, gerentes, assessores e colaboradores em cargos de chefia são responsáveis pelo cumprimento/divulgação e pela verificação da suposta existência de alguma violação concreta ou alegada deste Código.

11.3.2 Todos os gestores, gerentes, assessores e colaboradores em cargos de chefia têm a responsabilidade de propor, quando necessário, a revisão deste Código de Conduta Ética e assegurar que uma cópia atualizada será entregue a cada colaborador e que a mesma ficará disponibilizada na *intranet* da empresa.

## **11.4 Responsabilidade dos demais colaboradores**

11.4.1 Dos empregados, jovens aprendizes e estagiários da Unimed Fortaleza espera-se que reportem as violações descritas neste Código de Conduta Ética ao Gerente de área, exceto quando o mesmo estiver envolvido e, neste caso, o problema deverá ser apresentado, inicialmente, à Diretoria.

11.4.2 A omissão em fornecer tais informações, bem como prestar informações de caráter falso ou fraudulento, constitui uma violação deste Código.

11.4.3 O relato da violação poderá ser feito pessoalmente, ou por escrito e assinada, contendo a descrição dos fatos, datas, documentos etc.

## **11.5 Apuração das violações**

11.5.1 As violações deste Código de Conduta Ética serão apuradas pelo Comitê de Responsabilidade Socioambiental (ou de Sustentabilidade) da Unimed Fortaleza (Comitê de Ética) e, na ausência do mesmo, pelo Comitê Gestor da Cooperativa.

## **11.6 Situações de dúvidas**

11.6.1 Em situações em que o aspecto ético não esteja claramente demonstrado, pela existência de duas ou mais opiniões aceitáveis ou interesses legítimos em conflito, o Comitê responsável deverá investigar todos os aspectos envolvidos, avaliando cada um dos pontos de vista e interesses conflitantes, buscando levantar soluções onde a melhor alternativa ética prevaleça.

11.6.2 Será garantido ao colaborador acusado da violação de algum item deste Código de Conduta de Ética o direito a ampla defesa e assegurada a oportunidade de contraditório.

## 11.7 Proteção ao denunciante

11.7.1 Constitui violação grave a ação de represália contra qualquer colaborador que venha a denunciar a suspeita de violação do presente Código de Conduta Ética.

11.7.2 A empresa protegerá de qualquer tipo de represália àquele que relatar os fatos presenciados e/ou de conhecimento, referente a possíveis violações deste Código.

## 12. GLOSSÁRIO

*Assédio moral:* Conduta abusiva que exponha o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras.

*Biodiversidade:* É a totalidade dos genes, espécies e ecossistemas de uma região.

*Cidadania:* Uso dos direitos civis e políticos do indivíduo em um Estado, com simultânea responsabilidade pela proteção dos direitos dos demais cidadãos. Aplica-se, por extensão, às empresas, para definir um relacionamento ético e construtivo com a sociedade.

*Código de ética:* O Código de Conduta Ética ou de Compromisso Social é um instrumento de realização da visão e missão da empresa, que orienta suas ações e explicita sua postura social a todos com quem mantém relações. (Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial – Versão 2000, p. 13).

*Comitê de ética:* Grupo dentro da organização autorizado a analisar e resolver questões éticas.

*Confidencialidade:* É a propriedade da informação, que não estará disponível e não será divulgada a indivíduos, entidades ou processos sem autorização.

*Conflito de interesses:* Situações em que o interesse de uma pessoa colide com os objetivos do grupo ou da empresa.

*Consumo sustentável:* Saber usar os recursos naturais para satisfazer as nossas necessidades, sem comprometer as necessidades e aspirações das gerações futuras.

*Constituição Unimed:* É o instrumento contratual de fixação de conceitos, princípios e normas operacionais do Sistema Cooperativo Unimed e de direitos e deveres de seus integrantes.

*Cooperativa:* Associação autônoma de pessoas que se unem voluntariamente para realizar objetivos econômicos, sociais ou culturais comuns, por meio de organização administrada e controlada democraticamente (Organização das Cooperativas Brasileiras - OCB).

*Cultura organizacional:* Conjunto de ideias e padrões de comportamento que caracterizam uma determinada organização.

*Direitos autorais:* Direitos exclusivos assegurados ao autor de obra literária, artística ou científica.

*Diversidade:* Multiplicidade de pessoas de diferentes raças, origens, idades, crenças etc.

**Ética:** Diretrizes pessoais e sociais de boa conduta, que se aplicam aos indivíduos, grupos ou organizações. Ou, em outras palavras, um conjunto de princípios e condutas, que visam alcançar a melhor forma de agir coletivamente. Segundo A. C. Vasquez, é “*Teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade*”.

**Manual de Intercâmbio:** Tem a finalidade de estabelecer normas, regras e diretrizes, que norteiam o intercâmbio Nacional entre as Unimed's associadas à Unimed do Brasil e à Central Nacional Unimed, consolidando a integração e a harmonia operacional entre elas.

**Mídia:** Termo utilizado para designar os veículos de comunicação, no seu conjunto ou em particular.

**Moral:** “*Conjunto de normas de comportamento aceitas livres e conscientemente, que regulam o comportamento individual e social dos homens*” (VASQUEZ, A. S. *Ética*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000).

**Imprensa:** Designação coletiva dos veículos de comunicação que exercem o jornalismo e outras funções de comunicação informativa, em contraste com a comunicação puramente propagandística ou de entretenimento.

**Integridade:** Vem do latim *integritate*, que significa a qualidade de alguém ou algo ser íntegro, de conduta reta, pessoa de honra, ética, educada, imparcial, briosa, cuja natureza de ação nos dá uma imagem de inocência, pureza ou castidade. A característica de indivíduos e de organizações, onde as intenções e os atos são pautados nos princípios e valores vigentes.

**Justiça:** Agir com as pessoas de acordo com as normas da Unimed Fortaleza e da legislação vigente.

**Legislação do país:** As leis, regulamentos e normativos que, no Brasil, definem os direitos e deveres dos cidadãos, do Estado e das organizações.

**Lei:** Norma geral, que repercute seus efeitos no plano jurídico.

**Política de segurança:** Conjunto de regras, normas e padronizações que tem como objetivo proteger as informações de diversos tipos de ameaças, por meio da preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da empresa.

**Princípio:** Crenças e valores que orientam a conduta moral.

**Responsabilidade Social:** É a relação ética e transparente da empresa ou instituição com todos os seus públicos envolvidos - público interno, acionistas, clientes, consumidores, fornecedores, comunidade etc. -, sendo vista como parte estratégica do negócio, do diferencial competitivo e da missão organizacional.

**Tráfico de influência:** Consiste na prática ilegal de uma pessoa se aproveitar da sua posição privilegiada dentro de uma empresa ou entidade, ou das suas conexões com pessoas em posição de autoridade, para obter favores ou benefícios para terceiros, geralmente em troca de favores ou pagamento.

### **13. ELABORAÇÃO, REVISÃO, APROVAÇÃO E VIGÊNCIA**

13.1 Este Código de Conduta Ética baseou-se principalmente no Código de Conduta da Unimed Brasil, versão 2011.

13.2 A equipe responsável pela revisão deste Código de Conduta Ética da Unimed Fortaleza, composta dos gestores da Governança, da Auditoria Interna (AUDIT), da Assessoria de Desenvolvimento Organizacional (ASDEN) e da Assessoria Jurídica (ASJUR), bem como da Coordenadora da área de Responsabilidade Socioambiental (ou de Sustentabilidade), após debates e pesquisas, disponibilizou o texto para o Comitê Gestor e respectivos superintendentes das áreas, recebendo comentários e/ou sugestões de colaboradores e Diretores, que resultaram neste documento final, que foi encaminhado para análise e apreciação do Conselho de Administração.

13.3 Este Código de Ética, posteriormente alterado para Código de Conduta Ética, foi aprovado pelo Conselho de Administração, em reunião do dia 01.07.2003, conforme Instrução CAD n° 084/2003, e reformado pelo Conselho de Administração, em reunião do dia 12.02.2008, conforme Instrução CAD n° 164/2008, e na reunião ordinária do dia 07.01.2014, conforme Instrução CAD n° 218/2014, passando esta nova redação a vigorar a partir desta referida data, revogando-se as disposições em contrário.

Em Fortaleza-CE, 07 de janeiro de 2014.

# UNIMED FORTALEZA

## ANEXO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

### NEGÓCIO

*Soluções de qualidade em promoção e assistência à saúde.*

### MISSÃO

*Oferecer soluções em promoção e assistência à saúde, fortalecendo o médico cooperado e assegurando a satisfação dos clientes, com inovação e sustentabilidade.*

### VISÃO

*Ser até 2020 referência como Cooperativa sustentável no Sistema Unimed.*

### VALORES

*Transparência:* Adoção incondicional a abertura de processos, com critérios claros e previamente definidos.

*Ética:* Nossas ações, atitudes e decisões, dentro dos melhores valores e princípios morais, visam à prestação de serviços com qualidade, o fortalecimento do relacionamento com clientes, prestadores, colaboradores, profissionais médicos, órgãos reguladores e sociedade.

*Inovação:* Inventivo às ideias criativas e inovadoras.

*Humildade:* Atitude e comportamento que demonstrem abertura na aceitação de ideias e verdades, cientes das nossas limitações.

*Excelência na Gestão:* Compromisso com uma administração profissional baseada em estratégias, processos e pessoas, buscando nas habilidades, conhecimentos e atitudes gerar ações eficientes e eficazes no alcance das metas e da visão da Cooperativa.

*Responsabilidade Socioambiental:* Nossa gestão atua pela relação ética, transparente e solidária com todos os públicos com os quais nos relacionamos e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando os aspectos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

*Cooperativismo:* Princípios da adesão voluntária e livre; gestão democrática pelos membros; participação econômica dos membros; autonomia e independência; educação, formação e informação; intercooperação e interesse pela comunidade.