

# CÓDIGO DE CONDUTA

## UNIMED PARANÁVÁI



**Unimed**   
Paranávái

**Diretoria-Executiva:**  
Dr. Bruno Eduardo de Camargo  
Dr. Renato Livio De Marchi  
Dra. Maria Emilia Bezerra da Costa Rodrigues



**Superintendência**  
Sr. Renato Vinícius Nishikawa

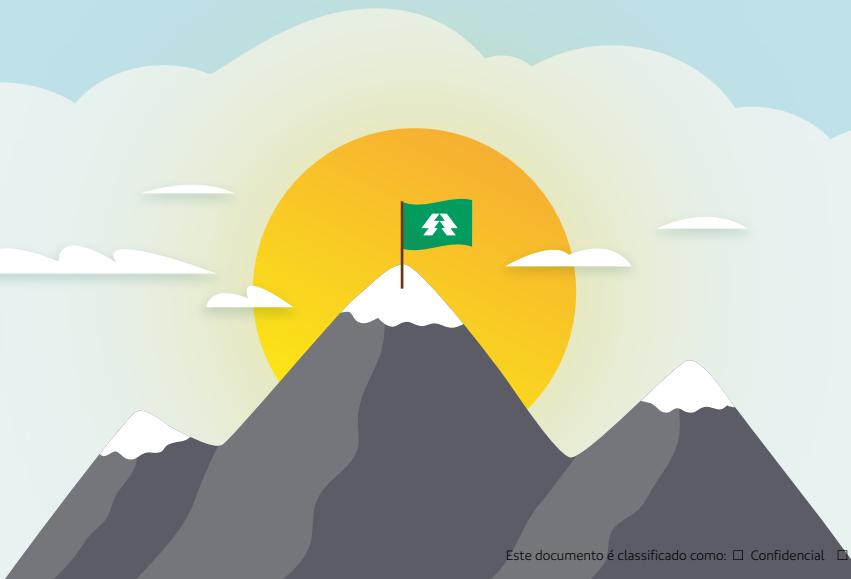
**Elaboração**  
Natália Carla Garcia  
Supervisora de Controles Internos

**Verificação**  
Alessandra S Cruz  
Analista de Compliance

**Aprovação**  
Dr. Bruno Eduardo de Camargo  
Presidente

**Edição e Diagramação**  
Ricardo Marques  
Analista de Comunicação

Expedição 10/2022 | Versão 3



# SUMÁRIO

<b>1. CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED PARANAVAÍ</b>	07
1.1 Apresentação	07
1.2 Objetivos	07
1.3 Diretrizes de conduta	08
1.4 Responsabilidade pelo Código de Conduta	08
1.5 A quem se aplica	09
<b>2. COOPERATIVISMO E O SISTEMA NACIONAL UNIMED</b>	10
2.1 Manifesto da Marca	13
<b>3. A UNIMED PARANAVAÍ</b>	14
3.1 Institucional	14
3.2 Identidade Organizacional	15
<b>4. CONDUTAS PESSOAIS E NO AMBIENTE DE TRABALHO</b>	16
4.1 Diretrizes gerais de conduta	16
4.2 Respeito às leis e regras vigentes	16
4.3 Ambiente de Trabalho	17
4.4 Condutas proibitivas	19
4.5 Dicas	21
<b>5. AMBIENTE INTERNO E RELAÇÕES DE TRABALHO</b>	22
5.1 Direitos humanos, trabalho forçado, compulsório ou infantil	22
5.2 Liberdade sindical e representação coletiva	22
5.3 Discriminação e preconceito	23
5.4 Gestão de pessoas por competências	23
5.5 Colaboradores com deficiência (PCD)	23
5.6 Jornada laboral e registro de ponto	24
5.7 Apresentação pessoal e vestuário	25
5.8 Conflito de interesses	25
5.9 Identificação pessoal, comércio e terceiros no ambiente de trabalho	28
5.10 Patrimônio e recursos	28
5.11 Internet e redes sociais	29
5.12 Relacionamentos pessoais e amorosos	30
5.13 Assédio moral	31
5.14 Assédio sexual	31
5.15 Importunação sexual	31
5.16 Consumo de álcool, tabaco e outras drogas	32
5.17 Porte de armas, objetos assemelhados e atos de violência	32
5.18 Saúde e segurança do trabalho	33
5.19 Monitoramento por Câmeras de Segurança	33

<b>6. USO DA MARCA, PROPRIEDADE INTELECTUAL, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS</b>	34
6.1 Propriedade intelectual	34
6.2 Trabalhos acadêmicos	35
6.3 Palestras e conferências	35
6.4 Segurança da informação	35
6.5 Proteção de dados pessoais de terceiros	37
<b>7. RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO, COMBATE À CORRUPÇÃO E OUTRAS FRAUDES</b>	38
7.1 Poder público	38
7.2 Licitações e contratos	39
7.3. Âmbito interno e externo	40
<b>8. RELACIONAMENTO COM DEMAIS PARTES INTERESSADAS</b>	42
8.1 Unimed do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas	42
8.2 Singulares	42
8.3 Clientes	43
8.4 Fornecedores e Prestadores de serviços	44
8.5 Terceiros e Parceiros comerciais	45
8.6 Concorrentes	45
8.7 Imprensa, comunicação e mídia	46
8.8. Comunidade	46
<b>9. BRINDES, PRESENTES, HOSPITALIDADES, DOAÇÕES E OUTROS BENEFÍCIOS</b>	48
9.1 Diretrizes gerais	48
9.1.1 Oferta e recebimento de brindes	50
9.1.2 Oferta e recebimento de presentes e hospitalidades	50
9.1.3 Recebimento de presentes, hospitalidades e premiações no âmbito do Sistema Unimed	51
9.2 Participação em viagens, congressos, outros eventos e despesas	52
9.3 Doações e patrocínios	52
9.4 Vedações de financiamento ou doações à partidos políticos	52
<b>10. CONTABILIDADE, FINANÇAS E CONTROLES INTERNOS</b>	53
10.1 Registros contábeis, fiscais e financeiros	53
10.2 Controles internos	54
10.2.1 Compliance	54

10.2.2 Gestão de Riscos	55
10.2.3 Auditoria	55
<b>11. SUSTENTABILIDADE, PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, ATENÇÃO À SAÚDE E INOVAÇÃO</b>	56
11.1 Sustentabilidade	56
11.2 Planejamento Estratégico	57
11.3 Atenção à saúde	62
11.4 Inovação e parcerias	62
<b>12. GESTÃO DA ÉTICA</b>	63
12.1 Due diligence	63
12.2 Combate à Lavagem de Dinheiro	63
<b>13. GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA</b>	64
13.1 Controles Internos	64
13.2 Gestão de Pessoas	64
13.3 Comitê de Conduta	65
13.4 Canal de Denúncias	65
13.5 Sanções	66
13.6 Aprovação e revisão do Código de Conduta	67
13.7 Casos omissos	67
13.8 Contatos	67
13.9 Críticas ou sugestões	67
<b>14. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	68
<b>15. REFERÊNCIAS</b>	70
<b>16. GLOSSÁRIO</b>	72
<b>17. ANEXO I</b>	78
<b>18. ANEXO II</b>	79



## MENSAGEM DO PRESIDENTE DA UNIMED PARANÁVÁI

Há dois anos, demos um passo importante na consolidação de nossa cultura organizacional ao implementar o nosso próprio Código de Conduta. Ao longo dos últimos anos, temos trabalhado incansavelmente para construir uma cultura de integridade sólida e os resultados são evidentes: crescimento significativo em nossa cultura organizacional, maior engajamento da equipe e um fortalecimento dos valores de ética, transparência e respeito mútuo.

Nosso código tem sido um guia fundamental para garantir que nossas atividades sejam conduzidas de forma responsável e alinhada aos nossos valores em todas as relações. No entanto, sabemos que a ética é um processo contínuo e um dever de todos.

Diante de um cenário cada vez mais complexo e exigente, a integridade se torna um diferencial competitivo essencial. Ao agirmos de acordo com o Código de Conduta, contribuímos para a construção de uma cooperativa mais sólida, transparente e confiável.

O código de conduta não é apenas um conjunto de regras, mas sim a expressão dos valores que nos unem. Nosso olhar está voltado para o futuro, onde a integridade será o pilar que sustentará o crescimento e o sucesso da nossa cooperativa.

**Dr. Bruno Eduardo de Camargo**

Presidente (Gestão 2024-2027)

Médico Cooperado desde 21/07/2005

# 1. CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED PARANAVAÍ

## 1.1 Apresentação

O presente Código de Conduta sintetiza um conjunto de regras de comportamento ético-profissional que espelham os valores defendidos pela Unimed Paranavaí na condução de suas atividades, representando o compromisso de todos, na busca pelos mais elevados padrões de conduta e a sua intolerância a toda e qualquer prática antiética ou ilegal.

Por meio deste documento, a Unimed Paranavaí reforça sua aderência às boas práticas de governança corporativa e Compliance e o engajamento na consolidação de um modelo de negócio sustentável, também sob o aspecto legal, manifestando o seu compromisso com o respeito à ética, à legalidade, à integridade, à transparência e o repúdio a condutas que, direta ou indiretamente, possam caracterizar atos de corrupção, improbidade, suborno, fraude, lavagem de dinheiro ou quaisquer outras ilegalidades.

No desenvolvimento do código, a Cooperativa procura alinhar suas exigências de comportamento e diretrizes do negócio aos principais documentos internacionais e à legislação nacional que orientam as relações empresariais e de trabalho, em especial a Lei Anticorrupção brasileira e sua regulamentação (Lei 12.846/2013 e Decreto 11.129/2022), cujas bases, direta ou indiretamente, estão contempladas no corpo deste documento.

Consciente de seu papel na sociedade e pautada pelos valores e princípios ora consolidados, a Unimed Paranavaí apresenta o seu Código de Conduta, cujas diretrizes devem guiar o comportamento dos colaboradores não apenas no exercício das atividades profissionais, mas também na forma de atuação perante a sociedade, orientando condutas a serem seguidas por todos os públicos de relacionamento.

## 1.2 Objetivos

Este Código tem o objetivo de ser um referencial de condutas esperadas nas relações mantidas pela Unimed Paranavaí, visando o respeito e a observância dos mais elevados padrões éticos e de integridade corporativa em todas as suas vertentes de atuação, almejando contribuir para o aprimoramento destas relações por meio da adoção de comportamentos socialmente responsáveis.

## 1.3 Diretrizes de Conduta

A conduta de todos os profissionais que atuam em representação da Unimed Paranavaí deve estar em conformidade com as leis vigentes no país, não compactuando a Cooperativa com práticas antiéticas, imorais e desvios ilegais de qualquer natureza, inclusive, e, especialmente, atos de corrupção ou suborno.

Além disso, todos devem orientar suas ações e comportamentos no sentido de assegurar o respeito as pessoas, a excelência na prestação dos serviços e o cuidado com a imagem e a reputação da Unimed Paranavaí e da marca Unimed.

Todos devem ter:

***- Um comportamento ético de alto padrão no ambiente de trabalho e a excelência na prestação de serviços de saúde, de maneira sustentável.***

Todos devem atuar em conformidade e respeitar as diretrizes de conduta estabelecidas no presente Código de Conduta, regras estatutárias, estatuto social, políticas, procedimentos internos, protocolos, manuais e demais documentos orientativos definidos pela Unimed Paranavaí, Sistema Unimed e legislação vigente.

## 1.4 Responsabilidade pelo Código de Conduta

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

Violar este Código e as suas políticas internas decorrentes, poderá não apenas acarretar consequências, como também comprometer a reputação da Unimed Paranavaí e do Sistema Unimed.

Portanto, no caso de comportamentos que entrem em contradição com as diretrizes deste documento, procure o Canal de Denúncias da Unimed Paranavaí, responsável pela gestão da ética para realizar denúncias.

Não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este Código, torna-se uma conduta inaceitável. Assim como todos fazem parte e formam esse sistema cooperativo, a responsabilidade pela aplicabilidade e pela gestão do Código de Conduta se torna compartilhada.

### 1.5 A quem se aplica

As disposições deste Código e seus referenciais de conduta devem ser observados por todos que fazem parte da Cooperativa, médicos cooperados, conselheiros, dirigentes, colaboradores em sentido amplo (temporários, estagiários e menores aprendizes), aos profissionais terceirizados, bem como, por todos os que atuam em representação da Unimed Paraná. Suas disposições, naquilo que for aplicável, também se estendem às relações mantidas com terceiros (parceiros, prestadores de serviços, fornecedores e demais partes interessadas), cabendo a todos conhecer o seu conteúdo e velar pela observância e o respeito às suas disposições.



## 2. COOPERATIVISMO E O SISTEMA NACIONAL UNIMED

A Aliança Cooperativa Internacional – ACI define as sociedades Cooperativas como uma associação autônoma de pessoas, unidas voluntariamente para satisfazer suas necessidades e aspirações comuns em matéria econômica, social e cultural, mediante uma empresa de propriedade conjunta e gestão democrática. Com origens em Rochdale, Inglaterra (1844), o movimento cooperativista alcançou a classe médica no Brasil em 1967, com a criação da primeira Cooperativa médica do país e também das Américas, a União dos Médicos – Unimed, na cidade de Santos (Unimed Santos).



Unimed Santos – Primeira Unimed do Brasil

Desde então, o Sistema Unimed se expandiu por todo país, e em 28 de novembro de 1975 foi criada a Confederação Nacional das Cooperativas Médicas – Unimed do Brasil, consolidando atualmente o Sistema Unimed como a maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo, prestando assistência para milhões de beneficiários no país.

Para o alcance de seus objetivos, o modelo cooperativista atua com base nos **sete princípios** que inspiram as suas ações, assim definidos:



### **1º - Adesão livre e voluntária**

As cooperativas são associações de pessoas com interesses e objetivos comuns, são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar seus serviços e assumir responsabilidades como associados, sem discriminações raciais, políticas, religiosas e de sexo.



### **2º - Controle democrático pelos sócios**

As cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus associados, que participam ativamente na formação de suas políticas e na tomada de decisões. Os dirigentes (homens e mulheres), eleitos como representantes dos outros membros, são responsáveis perante estes. Nas cooperativas de primeiro grau, os associados têm igual direito de voto (um associado, um voto). As cooperativas de grau superior (federações e confederações) são, também, organizadas de maneira democrática, porém nessas, assim como nas centrais com exceção das que exerçam atividade de crédito, podem optar pelo critério da proporcionalidade.



### **3º - Participação econômica dos sócios**

Os cooperados contribuem equitativamente para o capital de suas cooperativas e o controlam democraticamente. Pelo menos parte desse capital é propriedade comum da cooperativa. Os associados recebem uma remuneração ao capital subscrito, quando estabelecido nos estatutos. Os excedentes são destinados a estes e outros objetivos: desenvolvimento de suas cooperativas às vezes por meio da criação de reservas, e parte das quais será indivisível; aos associados, distribuídos na proporção de suas transações com a cooperativa; apoio a outras atividades aprovadas pelos associados.



#### **4º Autonomia e independência das Cooperativas**

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, geridas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou se recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus associados e se mantenham a autonomia das cooperativas.



#### **5º Educação, treinamento e formação**

As cooperativas devem promover a educação e formação dos seus associados, representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que possam contribuir eficazmente para o desenvolvimento das mesmas. Devem, ainda, promover a educação e Informação do público em geral, particularmente, dos jovens e dos líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.



#### **6º Cooperação entre Cooperativas**

As cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto com suas co-irmãs, por intermédio das estruturas cooperativistas locais, regionais, estaduais, nacionais e internacionais.



#### **7º Preocupação com a comunidade**

As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado de suas comunidades, por meio de políticas aprovadas pelos seus associados.

***É dever de todos conhecer e zelar pela aplicação dos princípios cooperativistas em sua esfera de responsabilidade, colaborando para a manutenção da cultura cooperativista.***

## 2.1 Manifesto da Marca

A maior cooperativa de médicos do mundo está aqui.

Somos vizinhos e conterrâneos, somos profissionais de saúde.

Conhecemos o dia a dia das nossas cidades e nos dedicamos a melhorar a qualidade de vida de todos que vivem aqui.

São 55 anos de história com o Brasil! Formamos uma rede de pessoas que cuidam, cooperam, trocam ideias e trabalham juntas.

Vamos evoluir e transformar o nosso sistema de saúde.

Vamos cooperar para uma vida melhor.



### 3. A UNIMED PARANAVAÍ

#### 3.1 Institucional

A Unimed de Paranavaí Cooperativa de Trabalho Médico (Unimed Paranavaí) foi fundada em 11 de agosto de 1988, por uma iniciativa de um grupo de 53 Médicos, há mais de 36 anos, com o firme propósito de retirar os pacientes das filas do sistema público de saúde para serem atendidos em consultórios particulares e com o direito de escolher livremente os médicos cooperados que quisessem.



Atualmente, a Unimed Paranavaí conta com mais de 195 Médicos Cooperados distribuídos em diversas especialidades, atendendo mais de 25.000 clientes em Paranavaí e mais 28 municípios da região. Dentre suas conquistas, se destacam o Hospital Unimed, Centro de Oncologia e unidades de Atenção Primária à Saúde, que são referência para nossos beneficiários.

A Unimed Paranavaí é uma Cooperativa de Médio Porte (acima de 20.000 mil clientes), denominação da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS que classifica como Grande, médio e Pequeno porte, de acordo com a quantidade de vidas (beneficiários).

Para alcançar seus objetivos de forma sustentável, observamos os princípios da boa governança (transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa) e também os princípios cooperativistas, valores estes que permeiam o presente Código de Conduta, o qual se encontra alinhado à estratégia da Unimed Paranavaí, assim definida:

### 3.2 Identidade Organizacional



#### Nossa Missão

Oferecer serviços de promoção à saúde e assistência com qualidade aos nossos clientes, garantindo a justa remuneração ao Médico Cooperado de forma sustentável.



#### Nossa Visão

A Unimed Paranavaí almeja, até 2026, ser reconhecida como líder em satisfação de Beneficiários e Médicos Cooperados no Mercado de Saúde Suplementar, destacando-se por sua eficiência administrativa, verticalização, inovação, resolutividade, integração de especialidades médicas e ênfase na promoção à saúde.



#### Nossos Valores

Compromisso com o Cliente;  
Cooperação;  
Ética;  
Satisfação do Cliente;  
Solidariedade;  
Sustentabilidade;  
Transparência;  
Valorização do Cooperado.



#### Política da Qualidade

A Unimed Paranavaí tem por meta garantir a satisfação dos beneficiários e de seus médicos cooperados, com foco na qualidade dos serviços prestados, melhoria de processos, avanço contínuo dos resultados, gerenciamento do risco e sustentabilidade.

A percepção destes valores e a sua inserção nas atitudes do cotidiano devem fazer parte da cultura, integrando-se aos comportamentos e modo de relacionamento com todos os seus públicos, como forma de preservar e fortalecer a cultura cooperativista, contribuindo, ao mesmo tempo, para a construção de uma sociedade mais solidária, ética e transparente, buscando consolidar cada vez mais a imagem de integridade e respeitabilidade da Unimed Paranavaí e do Sistema Unimed em todo o país.

## 4. CONDUTAS PESSOAIS E NO AMBIENTE DE TRABALHO

### 4.1 Diretrizes gerais de conduta

A Unimed Paranavaí entende que as pessoas são agentes e beneficiários do fortalecimento organizacional, compreendendo o seu capital humano como fator chave para o crescimento sustentável da Cooperativa, buscando constantemente promover um ambiente saudável, de aprendizagem e crescimento profissional. São diretrizes de conduta que devem ser observadas por todos:

- a) Comportamento ético
- b) Respeito às leis e normas internas e externas
- c) Cooperação
- d) Empatia
- e) Cortesia e respeito
- f) Interesse
- g) Dedicação
- h) Compromisso com a cooperativa e com o cliente

### 4.2 Respeito às leis e regras vigentes

A atuação da Unimed Paranavaí e a conduta de seus profissionais devem estar em conformidade com as leis vigentes, 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, a reputação da Unimed Paranavaí e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços de saúde oferecidos, devem orientar permanentemente todos os públicos de relacionamento, de maneira justa e sustentável.

Todos devem atuar em conformidade com os princípios contidos neste Código, e também:

- a) Realizar nossas atividades em conformidade com as regras estatutárias, legislações, políticas, procedimentos internos, protocolos, normas regulatórias, manuais e Código de Conduta vigentes;
- b) Buscar apoio e orientação junto ao seu superior imediato e/ou junto as áreas de suporte, sempre que necessário;

#### 4.3 Ambiente de Trabalho

A Unimed Paranavaí reconhece a importância de adotar e promover suas operações seguindo os princípios dos direitos humanos e da legislação trabalhista para construção de um ambiente ético, em que haja respeito às condições individuais de trabalho, à dignidade e à diversidade do ser humano, garantindo tratamento igualitário a todos. Por isso todos devem:

- a)** Atuar de modo a promover a observância de elevados padrões éticos, evidenciando em seus discursos e manifestações o compromisso com os valores e princípios da Unimed Paranavaí;
- b)** Orientar profissionais sob a sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos e zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e imparcial com as partes interessadas da Unimed Paranavaí;
- c)** Trabalhar de forma honesta, justa, digna e com cortesia;
- d)** Trabalhar com presteza, profissionalismo e competência;
- e)** Como instituição laica, que respeita todas as crenças e manifestações religiosas, a Unimed Paranavaí entende que seus públicos devem atuar da mesma forma;
- f)** Respeitar e valorizar a diversidade, porque a Unimed Paranavaí acredita que a evolução vem da diferença;
- g)** Ser criteriosos em suas condutas, em circunstâncias pessoais ou profissionais, em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo para que a imagem da Unimed Paranavaí não seja exposta;
- h)** Respeitar as legislações trabalhistas e realizar o nosso trabalho com qualidade e segurança;
- i)** Utilizar uniformes de acordo com as funções que demandam seu uso e, de acordo com os termos descritos na Política de Vestimenta e Conduta no Atendimento ao Cliente;
- j)** Retirar roupas de uso exclusivo e privativo de unidades assistenciais ao deixar essas dependências;

**k)** Enquanto em home office, dar continuidade na observância das condutas deste código, manter o comprometimento com as entregas, além de zelar pelos equipamentos da Cooperativa em sua posse, dados pessoais que tiver acesso e confidencialidade das informações da Unimed Paranavaí;

**l)** Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis da Cooperativa, utilizando os patrimônios e recursos apenas para atender aos objetivos corporativos da Unimed Paranavaí;

**m)** Utilizar celular, e-mail ou outros meios eletrônicos em local de trabalho, apenas para tal fim, sendo criterioso ao utilizá-los, para não comprometer e/ou prejudicar a segurança em suas atividades, zelando pela privacidade das pessoas em todas as situações, evitando expor dados pessoais;

**n)** Guardar sigilo e zelar pela segurança e privacidade de toda e qualquer informação da Unimed Paranavaí que tenha conhecimento devido a sua atividade;

**o)** Participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas pelos canais de comunicação da Unimed Paranavaí;

**p)** Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed Paranavaí;

**q)** Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento;

**r)** Garantir o uso adequado e o respeito aos atributos da marca Unimed;

**s)** Garantir que a área de abrangência de cada Singular seja respeitada;

**t)** Seguir as políticas, procedimentos, normas da Unimed Paranavaí com respeito e comprometimento;

**u)** Atuar em conformidade a este Código de Conduta e, quanto aos que atuam em cargos de liderança, devem zelar pela disseminação deste código e propiciar um ambiente que estimule a diversidade e o respeito, de acordo com padrões éticos e comportamentais descritos neste código;

**v)** Realizar no Canal de Denúncias, a denúncia de qualquer ato ou omissão que o julgar contrário às condutas deste código, função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed Paranavaí.

#### 4.4 Condutas proibitivas

Os princípios que orientam a atuação da Unimed Paranavaí contribuem para a manutenção de sua imagem como entidade sólida e confiável perante seus clientes, fornecedores, consumidores e colaboradores em geral. Por isso, são condutas proibitivas:

- a)** Comportamentos discriminatórios ou preconceituosos em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social ou preferências políticas, são intoleráveis. Todos devem ser tratados de forma igualitária;
- b)** Atender às demandas a qualquer custo, sem um olhar crítico e analítico que leve a resultados injustificados ou que influenciem a agir de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente;
- c)** Se envolver em práticas ilegais, furto, roubo, apropriação indébida, atos de corrupção, fraude ou suborno no desempenho de suas atividades;
- d)** As práticas de calúnia, difamação e injúria no exercício da sua função, independentemente de seu nível hierárquico;
- e)** Realizar denúncia, sabendo tratar-se de fato inverídico, não definido como ilícito ou alterando a realidade dos fatos ocorridos de modo a prejudicar terceiro, envolvido ou não nos fatos, sendo considerado denunciante de má-fé;
- f)** Receber vantagens indevidas no exercício da sua função ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
- g)** Solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores;
- h)** Usar da cooperativa para estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios;
- i)** Aceitar o pagamento de despesas, tais como de deslocamento, passagens, diárias e alimentação, pagas por fornecedor e/ou prestador de serviços, mesmo que fora de serviço/expediente;

- j) Desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed Paranavaí;
- k) A comercialização de bens, produtos ou serviços externo de interesse/benefício particular ou de grupos nas instalações ou ambientes da Unimed Paranavaí durante e após o horário de trabalho;
- l) Desviar serviços de colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular;
- m) Práticas de assédio moral ou sexual, importunação sexual, coerção, abusos, ameaças e ou agressões físicas ou verbais;
- n) Consumir, portar e/ou estar sob a influência de bebida alcoólica nas instalações ou ambientes da Unimed Paranavaí, bem como trabalhar sob efeito de tais substâncias. Exceto, em ocasiões festivas oficiais, em que é permitido o consumo moderado de bebidas alcoólicas, somente para maiores de 18 anos, desde que, não esteja em horário de expediente;
- o) Utilizar, portar ou estar sob a influência de qualquer droga ilícita, não prescrita, narcóticos ou qualquer outra substância controlada nas dependências da Unimed Paranavaí, bem como trabalhar sob efeito de tais substâncias;

No caso de comportamentos que entrem em contradição com as diretrizes deste documento, procure o Canal de Denúncias disponível no portal corporativo, ele é o responsável pela gestão da ética para realizar denúncias.

#### 4.5 Dicas

São 4 (quatro) as orientações que podem auxiliar sua ação ou tomada de decisão:



## 5. AMBIENTE INTERNO E RELAÇÕES DE TRABALHO

A Unimed Paranavaí desenvolve as suas atividades com respeito às leis do país e reconhece a dignidade, a liberdade de expressão e de pensamento e a igualdade como valores inerentes à pessoa (princípio da dignidade humana), a serem preservados no âmbito das relações de trabalho como condição fundamental para o alcance do desenvolvimento econômico e social de maneira sustentável. São, pois, diretrizes que regem as relações de trabalho da Unimed Paranavaí:

### 5.1 Direitos humanos, trabalho forçado, compulsório ou infantil

A Unimed Paranavaí respeita todos os valores relacionados à proteção dos direitos humanos, desaprovando quaisquer ações ou participações que possam acarretar na sua violação. Repudia toda e qualquer forma de trabalho forçado, compulsório ou infantil, inadmitindo tais práticas no âmbito das relações de trabalho, ou mesmo envolvendo terceiros com os quais se relaciona.

A Unimed Paranavaí não utiliza qualquer forma de trabalho forçado, infantil ou escravo, e não se relaciona com parceiros, fornecedores e prestadores de serviços que utilizam mão de obra nessas condições ou em desconformidade com as legislações que se aplicam nas relações de trabalho.

### 5.2 Liberdade sindical e representação coletiva

A liberdade de associação e a negociação coletiva são direitos inerentes às relações de trabalho, assim como a legitimidade das entidades sindicais como mediadoras dos interesses dos trabalhadores e empregadores, baseando nossas relações no mútuo respeito e no diálogo institucional democrático.

### 5.3 Discriminação e preconceito

A Unimed Paranavaí como promotora da diversidade de pessoas, inadmitindo qualquer prática discriminatória ou preconceituosa no âmbito de suas relações de trabalho, em especial no tocante à cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, preferências políticas, dentre outras. Todos nós devemos:

- a)** Tratar todas as pessoas com respeito, igualdade e atenção, independentemente das características, preferências individuais, cargo ou posição hierárquica;
- b)** Estimular e contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, por meio do trabalho em equipe, com respeito à diversidade de pensamento e à busca de consenso entre as pessoas;

### 5.4 Gestão de pessoas por competências

Os processos de contratação, promoção e desenvolvimento de pessoas são conduzidos a partir de critérios objetivos, que privilegiam a formação técnica e competências pessoais frente a complexidade da atividade.

São vedadas contratações ou promoções com base em critérios eminentemente subjetivos, caracterizadores de preferências ou privilégios pessoais e que não estejam amparadas na indispensável qualificação técnico-profissional do contratado ou colaborador.

### 5.5 Colaboradores com deficiência (PCD)

A Unimed Paranavaí cumpre a legislação vigente e apoia iniciativas voltadas à inclusão social e produtiva das pessoas com deficiência (PCD), como forma de reduzir diferenças, garantir a igualdade de direitos e oportunidades, fomentar o crescimento profissional e o pleno desenvolvimento das potencialidades humanas.

## 5.6 Jornada laboral e registro de ponto

O registro de ponto é realizado exclusivamente por meio de leitura biométrica, ou seja, registro da digital nos locais apropriados, salvo as exceções.

É dever de todos os colaboradores efetuar os registros de ponto eletrônico corretamente, observado o limite de jornada da atividade técnico-profissional e a opção de horário previamente definida com o superior imediato.

O regime de banco de horas é estabelecido pela Cooperativa, e deve ser utilizado em caráter excepcional, mediante autorização do superior imediato ou gerente da área. As seguintes regras, dentre outras, devem ser observadas pelo colaborador:

- a)** É proibido ausentar-se da Cooperativa, por motivos particulares, sem autorização do superior imediato ou gerente da área e sem efetuar o registro de saída;
- b)** A realização de horas extraordinárias excedente a 02 horas, deverá ser precedida de autorização por escrito do superior imediato;
- c)** Não é permitida atividade laboral por colaboradores aos domingos para a compensação de eventuais horas negativas;
- d)** A atividade laboral aos sábados será admitida em caráter excepcional, para o fim de atender aos interesses da Cooperativa, mediante a autorização por escrito do superior imediato, salvo as exceções para os colaboradores das áreas assistenciais;
- e)** É proibido o comparecimento do colaborador na Cooperativa, quando em período de férias, atestado médico ou em qualquer situação irregular, assim como em seu posto de trabalho quando fora do período de jornada laboral;
- f)** O acesso remoto, que é controlado e monitorado, é permitido ao colaborador autorizado, para realização de atividades profissionais, quando estiver fora da Cooperativa, respeitados os horários de expediente e mediante prévia autorização do superior imediato e liberação pelo setor de TI.

Outros aspectos relacionados à jornada laboral, registro de ponto e banco de horas, encontram-se regulados na Política de Direitos, Benefícios e Deveres e, dúvidas poderão ser esclarecidas com o superior imediato ou perante o setor de Gestão de Pessoas. A política supracitada, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade).

### **5.7 Apresentação pessoal e vestuário**

A Unimed Paranavaí respeita a individualidade de cada profissional, entendendo que roupas e acessórios são manifestações de estilos, preferências e personalidade.

Reforça para todos a quem esse código se aplica e que representam a Unimed Paranavaí, tem o dever de apresentar-se ao trabalho vestidos de maneira adequada, zelando sempre pela saúde, asseio pessoal e adequação, primando pelo bom senso.

Os colaboradores devem usar uniformes de acordo com as funções que demandam seu uso. Os demais, cuja função não exija o uso de uniformes, devem usar roupas compatíveis com o ambiente corporativo e adequadas às suas atividades, nos termos descritos na Política de Vestimenta e Conduta no Atendimento ao Cliente. A política supracitada, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade).

### **5.8 Conflito de Interesses**

Conflito de interesses ocorre quando há confronto entre os interesses pessoais frente aos princípios ou os valores da Unimed Paranavaí, capaz de prejudicar, comprometer ou influenciar, de maneira imprópria, os objetivos da Cooperativa e o desempenho de sua função no âmbito das atribuições exercidas na organização.

Constituem situações de conflito de interesses vedadas, pelo presente Código de Conduta, dentre outras hipóteses:

- a)** Agir de modo a privilegiar interesse pessoal, que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio, que seja interessante para a Unimed Paranavaí;

- b)** Estabelecer relações comerciais ou negociais privadas derivadas das atividades desenvolvidas em favor da Unimed Paranavaí, das quais se obtenha benefícios, vantagens ou privilégios pessoais;
- c)** Divulgar ou fazer uso de informação privilegiada ou sigilosa em proveito próprio ou de terceiro, obtida em razão das atividades exercidas na Cooperativa;
- d)** Exercer atividade que implique a prestação de serviços ou relação de negócio com pessoa física ou jurídica que tenha interesses contrários, ou que possa prejudicar ou desfavorecer a Cooperativa;
- e)** Exercer, direta ou indiretamente, atividade que em razão da sua natureza seja incompatível com as atribuições desempenhadas na Cooperativa;
- f)** Atuar, ainda que informalmente, como procurador, consultor, assessor ou intermediário de interesses de terceiros perante a Cooperativa;
- g)** Praticar ato em benefício de pessoa física ou jurídica de que seja sócio ou que tenha interesse o seu cônjuge, companheiro ou parentes, consanguíneos ou afins, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau;
- h)** Aceitar participação em eventos com despesas, passagens, diárias e alimentação patrocinados (as) ou pagos (as) por quem tenha interesse, direto ou indireto, em decisão ou na celebração de negócio ou contrato com a Cooperativa, fora das condições permitidas por este Código ou em desacordo com a Política de Presentes, Brindes, Hospitalidades, Doações e Patrocínios. A política supracitada, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade);
- i)** Nos cargos de liderança contratar, promover ou manter sob sua supervisão hierárquica direta o seu cônjuge, companheiro ou parentes, consanguíneos ou afins, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, ou intervir para que estas pessoas sejam contratadas por outros gerentes da Cooperativa;

Verificar outras possíveis situações de conflito de interesses, descrito na Política de Conflito de Interesses da Unimed Paranavaí.

***Todos devem assegurar a manutenção de relações profissionais e imparciais com os públicos de relacionamento da Unimed Paraná, não permitindo que questões pessoais, possam influenciar nos processos negociais ou decisórios de interesse da Cooperativa.***

Caso perceba que possa estar envolvido em uma situação de conflito de interesses, você deverá abster-se do debate, bem como afastar-se do processo decisório, para que não haja qualquer nível de influência entre os envolvidos, observando-se as seguintes diretrizes para o devido tratamento da situação, conforme Política de Conflito de Interesses:

- a)** Quando a situação envolver conselheiro, dirigente, superintendente, gerente: comunicar o fato por e-mail ao superior imediato ou órgão deliberativo (Diretor, Diretoria-executiva/Conselho de Administração) e, o setor de Controles Internos.
- b)** Quando a situação envolver demais lideranças, colaboradores, terceirizados e demais: comunicar o fato por e-mail à sua gestão ou gerência e, o setor de Controles Internos.

A política supracitada, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade).

***A existência de conflito de interesses, por si só, não configura violação às diretrizes do Código de Conduta, mas sim a omissão em relação à esta condição.***

***É dever de todos velar para que suas ações não resultem em conflito de interesses, cabendo a todos que representam a Unimed Paraná, a partir da vigência deste Código, assinar a Declaração de Conflito de Interesses constante do Anexo II, informando sobre suas relações (pessoais, profissionais, comerciais, acadêmicas, políticas, financeiras, outra), para o adequado tratamento da situação.***

***Qualquer situação envolvendo possível conflito de interesse, poderá ser denunciada ao Canal de Denúncias, disponível em nosso portal corporativo, para apuração dos fatos.***

## 5.9 Identificação pessoal, comércio e terceiros no ambiente de trabalho

É autorizado o acesso físico às instalações da Unimed Paranavaí a todos os seus diretores e colaboradores, os quais devem obrigatoriamente portar seus crachás de identificação, respeitadas as limitações às salas de servidores (TI) e áreas técnicas exclusivas. Todo o acesso é monitorado e, qualquer pessoa que não pertença ao quadro funcional da Cooperativa, deve ser identificada na recepção (crachá de identificação), portar o crachá nas instalações da Cooperativa, recepcionada e acompanhada por um colaborador interno.

É vedada a oferta, captação e comércio de produtos e serviços no ambiente de trabalho, assim como a entrada e circulação de vendedores, prestadores de serviços e terceiros nas dependências da Cooperativa para fins de interesses particulares. Essas situações, devem ser recepcionadas e tratadas preferencialmente em ambiente externo, ou nos limites das áreas de acesso a terceiros pela Cooperativa.

Não é permitida a comercialização de bens, produtos ou serviços externos de interesse/benefício particular ou de grupos nas instalações ou ambientes da Unimed Paranavaí durante e após o horário de trabalho.

## 5.10 Patrimônio e recursos

Os imóveis, ambientes, mobiliários, equipamentos, informações, suprimentos, veículos, materiais de expediente e todos os demais espaços e itens de suporte destinados ao trabalho, constituem patrimônio da Unimed Paranavaí e devem ser utilizados com zelo, no exclusivo desempenho das atividades profissionais, sendo vedada a sua utilização para fins pessoais.

Os meios de comunicação e ferramentas de trabalho, disponibilizados pela Cooperativa a todos para as suas operações – internet, e-mail, telefone, celular, hardware, software, arquivos, acesso remoto – devem, igualmente, ter seu uso restrito às atividades de trabalho, reservando-se a Cooperativa o direito de realizar auditoria, controlar e monitorar todo e qualquer acesso, armazenamento e processamento feito por meio destes dispositivos corporativos, sem aviso prévio.

Todos os Colaboradores têm o dever de conservar e proteger os equipamentos, suprimentos, materiais de expediente e as instalações da Cooperativa de perdas, furtos, roubos, danos e mau uso, sendo vedada a sua utilização para fins pessoais.

Agir de acordo com os critérios descritos e previamente estabelecidos na Política de Segurança da Informação da Unimed Paranavaí, referente aos recursos e patrimônios da cooperativa.

A política supracitada, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade).

Se você suspeita de roubo, furto, fraude ou uso inapropriado de propriedade da cooperativa, tem o dever de reportar isso ao seu superior imediato ou no Canal de Denúncias. A Unimed Paranavaí espera que o Colaborador e Dirigente observe as disposições legais a respeito do assunto, bem como toda e qualquer norma, instrução ou orientação da cooperativa nesse sentido. A violação dessa regra é punível criminal e civilmente, pela legislação brasileira.

***Não é permitido o fornecimento do endereço da Unimed Paranavaí para recebimento de correspondências e outros fins particulares, assim como o uso da estrutura da cooperativa para a guarda de objetos particulares.***

### **5.11 Internet e redes sociais**

A participação de todos à que esse código se aplica, na internet e mídias sociais (redes sociais) deve se dar de modo a não comprometer a credibilidade, a imagem e a reputação da Unimed Paranavaí. Para tanto, devem ser observadas as orientações do **Guia de Presença em Mídias Digitais para o Sistema Unimed**, disponibilizado pela Unimed do Brasil, além de determinadas cautelas, a exemplo das seguintes:

- a)** É vedado o compartilhamento de fotos ou vídeos da cooperativa, dos colaboradores, diretores, conselheiros ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação, capaz de configurar violação ao direito de imagem, ao sigilo de dados ou informações, à propriedade intelectual, ou em quaisquer outros casos que possam acarretar responsabilidades legais à Unimed Paranavaí ou prejudicar a sua imagem e reputação;
- b)** É vedado o compartilhamento e divulgação de informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho;

- c)** Ao afirmar em seu perfil que você é colaborador ou possui relação com a Unimed Paranavaí e que expresse isso nas redes sociais, deve acautelar-se para que suas publicações não contrariarem os interesses, princípios e valores mencionados no item 2 e 3 do presente Código de Conduta, que envolvem a marca Unimed;
- d)** Não disseminar, por qualquer meio, inclusive por correio eletrônico e internet, mensagens que versem sobre assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem e outros contrários aos princípios e valores do Sistema Unimed e da Unimed Paranavaí, sob pena, inclusive, de responsabilidade pessoal;
- e)** É vedado o cadastro em mídias sociais pessoais com indicação do e-mail corporativo, o qual é de uso restrito aos fins profissionais;
- f)** O compartilhamento de campanhas e postagens que envolvam a Unimed Paranavaí, somente poderá ocorrer, após a sua divulgação nos perfis oficiais da Cooperativa ou por solicitação formal de sua gerência.

### **5.12 Relacionamentos pessoais e amorosos**

No âmbito organizacional, o equilíbrio emocional é vital para favorecer um ambiente saudável e produtivo. Assim, o profissional deve conduzir as suas relações pessoais ou amorosas sem que estas interfiram nas relações de trabalho, utilizando-se de inteligência emocional.

A Unimed Paranavaí apoia as manifestações discretas de afeto no trabalho, porém, ao se estabelecer um relacionamento amoroso, sugerimos a comunicação ao superior imediato. É fundamental, que se preserve manifestações de intimidade no ambiente da cooperativa, não utilizando o horário de trabalho para questões pessoais ou mesmo para discussões sobre o próprio relacionamento.

Cabe a todos, estarem atentos para situações envolvendo relacionamentos pessoais e amorosos, capazes de gerar conflito de interesses ou interferência nas atribuições do cargo. Tal fato, poderá ser denunciado ao Canal de Denúncias, disponível no portal corporativo, para apuração.

### **5.13 Assédio moral**

A Unimed Paranavaí prima pela construção de um ambiente de trabalho digno e saudável, sendo intolerante a qualquer prática caracterizadora de assédio moral, entendido como toda conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras, comportamento e atitudes que se repitam de forma sistemática, atingindo a dignidade ou a integridade física ou psíquica do trabalhador.

É dever de todos, garantir que as relações de trabalho se desenvolvam em ambiente livre de quaisquer constrangimentos, abusos, coação, condutas agressivas, indignas, desrespeitosas ou ameaçadoras em relação a qualquer pessoa.

É intolerável a prática de assédio moral, como ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função. As pessoas vítimas em situações como essas serão assistidas e, caso desejem, poderão registrar tal fato, no Canal de Denúncias, disponível no portal corporativo, para apuração.

### **5.14 Assédio sexual**

A Unimed Paranavaí repudia a prática de assédio sexual, crime previsto no Código Penal (CP, art. 216-A), consistente em "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". O assédio sexual no âmbito das relações de trabalho da Unimed Paranavaí, caracteriza falta grave e será tratado com o rigor da legislação vigente.

É intolerável a prática de assédio sexual e comportamentos impróprios, que causem desconforto e humilhação ao outro. As pessoas vítimas em situações como essas, serão assistidas e, caso desejem, poderão registrar tal fato, no Canal de Denúncias, disponível no portal corporativo, para apuração.

### **5.15 Importunação sexual**

O crime de importunação sexual, é definido pela Lei n. 13.718/18, e é caracterizado pela realização de ato libidinoso na presença de alguém de forma não consensual, com o objetivo de "satisfazer a própria lascívia ou a de terceiro", a exemplo, se enquadra ações como beijos forçados e passar a mão no corpo alheio sem permissão.

A importunação sexual, é considerada crime comum, que pode ser praticado por qualquer pessoa, seja do mesmo gênero ou não.

É intolerável a prática de importunação sexual e comportamentos impróprios, que causem desconforto e humilhação ao outro. As pessoas vítimas em situações como essas, serão assistidas e, caso desejem, poderão registrar tal fato, no Canal de Denúncias para apuração.

### **5.16 Consumo de álcool, tabaco e outras drogas**

É proibido o consumo de álcool, drogas ou quaisquer outras substâncias psicoativas ou ilegais no ambiente de trabalho ou outra atividade profissional relacionada à Unimed Paranavaí, assim como a apresentação laboral em estado alterado pelo uso destas substâncias.

Em caráter excepcional, mediante prévia autorização da Diretoria-executiva, será permitido o consumo moderado de álcool em ocasiões festivas oficiais ou eventos promovidos pela Unimed Paranavaí ou Sistema Unimed, sempre após o horário de expediente, e somente por maiores de 18 anos. Se houver pessoas menores de 18 anos, mesmo com autorização dos responsáveis, não é permitido o consumo de bebida alcoólica.

É proibido fumar nas dependências da Cooperativa, conforme determinação legal.

### **5.17 Porte de armas irregular, objetos assemelhados e atos de violência**

É proibido o porte, uso e a guarda de armas de fogo ou arma branca no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade desenvolvida pela Unimed Paranavaí, salvo por profissionais de segurança contratados e autorizados, no estrito desempenho das suas atividades e em defesa do patrimônio da Cooperativa.

Será respeitado a Lei nº 10.826/2003, em especial seu artigo 5º, a lei é conhecida popularmente como o Estatuto do Desarmamento, que tem como finalidade regulamentar as questões referentes à utilização de armas de fogo em território nacional.

Não toleramos violência física ou verbal no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade a ele relacionada.

## 5.18 Saúde e segurança do trabalho

A Unimed Paranavaí prioriza a promoção da saúde e segurança ocupacional dos colaboradores e diretores, a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, atendendo aos requisitos legais, 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.

A Cooperativa preserva e zela pela segurança e saúde de seus colaboradores e diretores, tanto no aspecto físico quanto psicológico, inclusive investindo em equipamentos e instalações seguras, aprimorando continuamente seus processos, práticas e fomentando uma cultura de segurança.

## 5.19. Monitoramento por Câmeras de Segurança

Como forma de ciência e conhecimento de todos, as dependências da Unimed Paranavaí Cooperativa de Trabalho Médico, possuem câmeras de vigilância e monitoramento. As câmeras estão centralizadas nos pontos de entradas da cooperativa, recepções, cozinhas/copas, em pontos estratégicos da infraestrutura interna (corredores, salas, etc.), pátios, estacionamentos e aos arredores externos das estruturas físicas.

A Unimed Paranavaí conta com o monitoramento 24 horas de uma empresa terceirizada, tendo como objetivo a segurança da cooperativa, dos colaboradores e o monitoramento das atividades. Acompanham diariamente as imagens das câmeras de monitoramento pessoas estratégicas da cooperativa, sendo que a empresa de segurança não tem acesso as imagens, ela se direciona a Unimed Paranavaí em caso de disparo do alarme.

As vozes e/ou imagens são armazenadas somente no Digital Video Recorder (DVR) de cada unidade da Unimed Paranavaí e ficam armazenadas aproximadamente entre 15 a 30 dias, dependendo da unidade.

O uso das vozes e/ou imagens somente serão fornecidas quando solicitadas pela Diretoria-executiva, Superintendência, Gerências ou por algum órgão investigativo (polícia, ministério público, setor jurídico ou controles internos). A Unimed Paranavaí considera a preservação da intimidade e privacidade, solicitando sempre eventuais esclarecimentos e elucidação dos acontecimentos para identificar a importância da solicitação.

A voz e/ou imagens gravadas são confidenciais e protegidas, nos termos da lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

## ● **6. USO DA MARCA, PROPRIEDADE INTELECTUAL, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS**

A marca Unimed, é de propriedade da Unimed do Brasil, constitui ativo de relevância institucional estratégica, sendo de uso exclusivo das cooperativas do Sistema Unimed. Além disso, sintetiza e comunica nossos princípios e valores e, pode ter a sua percepção influenciada pela postura de cada indivíduo que a representa.

É nosso dever zelar pela imagem e reputação da marca Unimed, pela sua devida utilização e pelo controle de sua exposição, restrita as atividades funcionais, documentos internos e fins institucionais, observadas as normas do Sistema Unimed. É vedado o seu uso ou exposição desautorizados, a vinculação indevida e a deturpação de seu conteúdo, inclusive por terceiros, ficando tais condutas sujeitas às medidas legais conferidas à proteção do direito à marca e às demais sanções previstas na legislação vigente.

***Cabe a todos resguardar a marca Unimed do uso ou vinculação indevidos, ainda que em situações externas ao ambiente de trabalho, sujeitando o descumprimento da regra às sanções previstas neste Código de Conduta e legislação vigente.***

O setor de Comunicação da Unimed Paranavaí deve ser consultado em todas as necessidades de aplicação da marca Unimed e seus elementos, observadas as diretrizes da Central da Marca Unimed.

### **6.1 Propriedade intelectual**

Todo trabalho desenvolvido no âmbito da Cooperativa ou que tenha relação com as atividades profissionais, em especial a produção inovadora que decorra do conhecimento gerado na Cooperativa, configura propriedade intelectual e pertence à Unimed Paranavaí, conforme a nossa Política de Segurança da Informação e legislação vigente.

A política supracitada, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade).

## 6.2 Trabalhos acadêmicos

O acesso a dados e a toda e qualquer informação da Unimed Paranavaí para fins de pesquisa, produção acadêmica e desenvolvimento de trabalhos intelectuais deve ser precedida de autorização específica e formal de sua gerência, que fixará os limites das informações permitidas, observadas as políticas, regras internas e legislação vigente.

## 6.3 Palestras e conferências

A todos os públicos que a esse código se aplica, que ministrar palestras, conferências, apresentações, realizar publicações ou outra forma de comunicação com o público externo, nas quais sejam revelados conceitos, planos, resultados, estratégias, informações, nome ou imagem da Unimed Paranavaí, deve dispor da autorização prévia e formal de sua gerência, a fim de preservar os interesses da Cooperativa.

## 6.4 Segurança da informação

Toda a informação produzida pela Unimed Paranavaí constitui ativo de valor, protegido com recursos de segurança, sendo prioridade de todos a adoção de meios para reduzir riscos de falhas ou prejuízos que possam comprometer os objetivos e a imagem da Cooperativa e de seus integrantes. São, pois, diretrizes a serem observadas em relação à segurança da informação:

- a)** Conhecer e respeitar a Política de Segurança da Informação e a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Unimed Paranavaí. As políticas supracitadas, poderão ser acessadas na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade);
- b)** Manter sigilo e confidencialidade quanto as informações acessíveis em razão da atividade profissional, as quais devem ser mantidas na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo, sendo vedado o compartilhamento ou a divulgação externa;

- c) As credenciais disponibilizadas pela Unimed Paranavaí (crachá, e-mail, senhas, acesso remoto e, etc) são pessoais e intransferíveis, de inteira responsabilidade de seus proprietários, não sendo permitido o compartilhamento com outras pessoas;
- d) Somente o setor de TI é habilitado a instalar softwares e realizar manutenção nos computadores;
- e) Não é permitida a utilização, distribuição, cópia ou instalação de materiais protegidos por direitos autorais (softwares, imagens, conteúdos, músicas, vídeos e afins), sem a devida autorização do proprietário/titular, e sua utilização deve ser exclusiva para atividades profissionais;
- f) Sites considerados fora do escopo de uso profissional ou que oferecem algum risco à segurança da informação, não estão acessíveis, devendo o colaborador e diretor que deles necessitem se utilizar, promover solicitação ao setor de TI, especificando o uso e motivo. O colaborador deverá realizar a solicitação, por intermédio de sua gerência;
- g) Materiais com conteúdo pornográfico, preconceituoso ou discriminatório não podem ser acessados ou armazenados no computador corporativo ou em qualquer outra pasta da rede, tampouco podem ser expostos ou distribuídos através dos recursos computacionais da Cooperativa;
- h) O acesso à rede sem fio (wireless) da Unimed Paranavaí é restrito e exclusivo para fins profissionais, devendo o seu uso permanente, quando necessário, ser solicitado ao setor de TI, mediante autorização prévia e formal de sua gerência.

***A Unimed Paranavaí monitora os recursos computacionais e equipamentos disponibilizados a todos que pertencem ao quadro funcional, a exemplo das estações de trabalho, acesso remoto, uso da internet, correio eletrônico corporativo, dentre outras funcionalidades, o que permite a emissão de relatórios, verificação de aplicativos utilizados, tempo de utilização, informações acessadas, transmitidas, recebidas ou produzidas por meio destes recursos.***

***Todos tem o dever de cooperação e tais informações podem ser auditadas a qualquer tempo, sem aviso prévio, incluindo a inspeção física dos equipamentos, bem como disponibilizadas a gerência para análise e controle, quando solicitado.***

Sempre que houver um incidente de segurança da informação ou suspeita de violação das normas de segurança da Unimed Paranavaí, o Encarregado pelo tratamento de Dados Pessoais da Cooperativa deve ser informado pelo endereço eletrônico **lgpd@unimedpva.coop.br**.

## **6.5 Proteção de dados pessoais de terceiros**

O acesso a dados pessoais de terceiros por parte da Unimed Paranavaí e seus representantes, observará os limites da legislação vigente e as políticas internas, respeitando, nos casos em que seja necessário o consentimento do titular dos dados, os estritos limites deste consentimento, como forma de resguardar os direitos fundamentais, de liberdade, de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, em conformidade com a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e alterações posteriores.

É dever de todos adotar medidas organizacionais e técnicas de segurança, para proteger os Dados Pessoais contra destruição indevida, compartilhamento irregular ou não autorizado, perda accidental, alteração, acesso ou divulgação irregulares e/ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito dos Dados Pessoais que possuímos acesso, comprometendo-se assim, a cumprir fielmente para com suas obrigações frente à aludida legislação.

Zelar pela privacidade das pessoas em todas as situações, evitando expor dados pessoais em atendimentos presenciais, telefônicos, via aplicativos, em sistemas, conversas ou qualquer outra forma que possa expor informações pessoais a terceiros.



## 7. RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO, COMBATE À CORRUPÇÃO E OUTRAS FRAUDES

A Unimed Paranavaí combate a corrupção ativa e passiva em todas as suas formas, a exemplo do suborno, extorsão, propina, pagamentos de facilitação, improbidade administrativa, dentre outras modalidades, inadmitindo quaisquer práticas ilegais nas suas relações com entes públicos ou privados.

São intoleráveis quaisquer condutas reveladoras da participação de todos que a esse código se aplica, em atos de corrupção, em especial, a oferta, a promessa ou pagamento, assim como a exigência, a solicitação ou o recebimento de quaisquer vantagens ilegais, como forma de influenciar decisões ou obter benefícios corporativos, pessoais ou de terceiros, nas relações mantidas pela Cooperativa com agentes públicos ou privados, bem como a omissão e anuência ante tais práticas.

***A Unimed Paranavaí espera de todos os seus públicos de relacionamento o compromisso com posturas éticas, íntegras e transparentes, assim como a intolerância à prática de atos de corrupção ou quaisquer outros desvios de legalidade.***

### 7.1 Poder público

As relações mantidas pela Unimed Paranavaí com o poder público e seus agentes, devem basear-se na ética, transparência e integridade, respeitados os princípios que regem a administração pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) e as diretrizes da Lei Anticorrupção brasileira e sua regulamentação (Lei 12.846/2013 e Decreto 11.129/2022).

É inadmissível no âmbito destas relações, a prática de atos de corrupção, suborno, sonegação fiscal, fraudes ou condutas concertadas ou ilegais que sejam lesivas aos interesses da Administração Pública (municipal, estadual ou federal).

Em especial, dentre outras, são vedadas as seguintes condutas:

- a)** Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- b)** Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei 12.846/2013;
- c)** Utilizar de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular interesses ilegais ou a identidade dos beneficiários dos atos irregularmente praticados.

***Somente as pessoas devidamente autorizadas poderão representar a Unimed Paranavaí perante o poder público ou seus agentes.***

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

Entretanto, respeita a individualidade dos públicos envolvidos, quanto à participação política, desde que, suas manifestações, ocorram fora das dependências da cooperativa e sem vínculo com a Unimed Paranavaí.

A Cooperativa atuará de modo íntegro e colaborativo com os órgãos públicos de fiscalização, sendo vedadas quaisquer práticas tendentes a dificultar ou obstaculizar a sua atuação.

## **7.2 Licitações e contratos**

A participação da Unimed Paranavaí em processos licitatórios baseia-se na legalidade, probidade e transparência.

Em especial, dentre outras são vedadas as seguintes condutas:

- a)** Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público ou chamamento público;
- b)** Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público ou chamamento público;

- c)** Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d)** Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- e)** Criar de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f)** Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- g)** Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

As participações em licitações públicas, chamamento público ou negociações comerciais com entes públicos, devem ser conduzidas com extrema lisura, alinhadas aos valores da Unimed Paranavaí, às diretrizes deste Código de Conduta e das políticas internas.

### **7.3 Âmbito interno e externo**

As interações pessoais e os processos internos e externos necessários ao alcance dos objetivos institucionais da Unimed Paranavaí, devem transcorrer de forma ética e transparente, constituindo atos de corrupção ou fraude passíveis de punição.

Em especial, dentre outras são vedadas as seguintes condutas:

- a)** Receber valores, bens ou vantagens de terceiros em troca de favorecimento ou facilitação em quaisquer processos internos ou contratações;
- b)** Subtrair ou desviar valores, equipamentos, materiais, medicamentos ou quaisquer outros bens da Cooperativa;
- c)** Fraudar a inclusão de beneficiário, período de carência ou o cadastro de contratante no plano, de modo a lhes assegurar indevida vantagem contratual ou financeira;

- d)** Fraudar o pagamento de diárias ou cartão benefícios (alimentação/refeição), de modo a assegurar vantagem pessoal ou de terceiros;
- e)** Liberar procedimentos ou serviços à beneficiários em desacordo com as regras contratuais e regulamentares, de modo a lhes assegurar indevida vantagem contratual ou financeira;
- f)** Utilizar-se para fins pessoais, o uso de transporte, estacionamento, combustível, alimentação impreciso ou falso para obter reembolso;
- g)** Fazer justificativas incorretas ou adulterar o registro do ponto eletrônico;
- h)** Utilizar-se de atestado médico total ou parcialmente falso;
- i)** Realizar lançamentos financeiros inexistentes ou indevidos, promover baixa de ativos ou débitos recuperáveis de maneira incorreta ou realizar transferência irregular de créditos de modo a assegurar benefício pessoal ou de terceiros;
- j)** Alterar registros contábeis, após o envio de informações e dados periódicos à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;
- k)** Praticar ações ou determinar condutas caracterizadoras de crimes contra a ordem econômica e/ou tributária;
- l)** Realizar ou patrocinar acordos financeiros ou celebrar contratos sub ou superfaturados.



## 8. RELACIONAMENTO COM DEMAIS PARTES INTERESSADAS

As relações mantidas pela Unimed Paranavaí com as demais partes interessadas devem se dar de maneira a consolidar a respeitabilidade da marca e sua imagem institucional e terão como fundamento a ética, a transparência, a integridade e o respeito à legalidade, devendo observância ao presente Código de Conduta e demais políticas internas.

### 8.1 Unimed do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas

A Unimed do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas é uma sociedade cooperativa de segundo grau, regularmente constituída nos termos da Lei 5.764/71, que tem por finalidade a integração, coordenação e orientação de suas filiadas, todas elas integrantes do Sistema Nacional Unimed, no intuito de organizar, em maior escala, os serviços econômicos, assistenciais e administrativos de interesse das suas filiadas, bem como facilitar a utilização recíproca destes serviços.

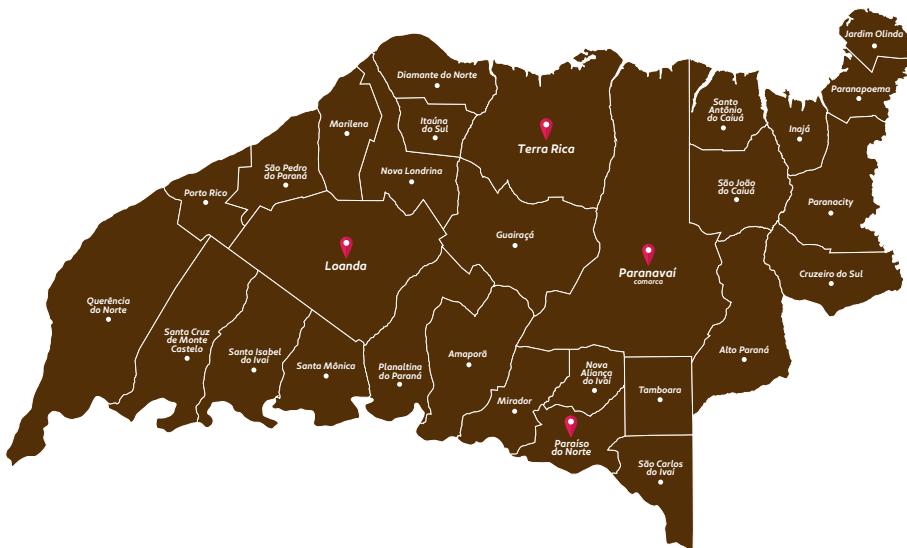
A Federação do Paraná se preocupa em aperfeiçoar os serviços prestados às Cooperativas Paranaenses, de maneira ética, sustentável, inovadora e transparente, assessorando suas necessidades atuais e projetando, a cada dia, um futuro ascendente.

### 8.2 Singulares

As Singulares, são as demais cooperativas Unimed de primeiro grau, cabendo a estas, por seus conselheiros, dirigentes e colaboradores, atuar na defesa do interesse comum do Sistema Nacional Unimed paranaense, de maneira ética, sustentável, inovadora e integrada, sempre com empatia, respeito, transparência, presteza e agilidade, visando a excelência nas suas entregas.

Cada singular do Sistema Nacional Unimed é independente e tem autonomia para decidir sobre seus critérios de gestão. Porém, como um todo, o sistema prima pela excelência no serviço prestado, garantindo atendimento de qualidade para seus clientes em todo o Brasil.

A Unimed Paranavaí deve respeitar a área de abrangência de cada Singular do Sistema Nacional Unimed. Abaixo mapa da área de atuação da Unimed Paranavaí:



### 8.3 Clientes

O relacionamento com o cliente deverá ser baseado na ética, transparência, respeito, cordialidade e empatia.

Todos devem atuar buscando um alto padrão de qualidade, priorizando o atendimento justo, com competência, veracidade e clareza de informação, cumprimento dos prazos, presteza e profissionalismo, respeitando a igualdade e imparcialidade no tratamento, a legalidade das relações contratuais e os direitos dos consumidores e contratantes, vedadas quaisquer condutas que possam caracterizar preferências ou privilégios individuais.

A atuação da Unimed Paranavaí e a conduta de nossos profissionais devem ser baseados em elevados padrões éticos e de transparência, garantindo a satisfação dos clientes, com foco na qualidade dos serviços prestados, melhoria de processos, avanço contínuo dos resultados, gerenciamento dos riscos e sustentabilidade.

## 8.4 Fornecedores e Prestadores de serviços

As relações com fornecedores e prestadores de serviços observarão os princípios defendidos pela Unimed Paranavaí, exigindo-se de ambas as partes o agir honesto e o respeito à integridade e legalidade destas operações. A Cooperativa se reserva a faculdade de recusar a contratação ou romper relações com aqueles que não compartilhem de seus valores.

Em especial, dentre outras, são diretrizes para a contratação de fornecedores e prestadores de serviços:

- a)** Cumprimento das leis do país, particularmente quanto ao atendimento das obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias, sanitárias e ambientais;
- b)** Adequação do produto ou serviço e comprovada capacidade técnico-profissional para a sua execução;
- c)** Valorização da qualidade e eficiência no atendimento aos clientes Unimed, priorizando empresas que busquem ser referência no setor de saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão, qualificação e de acreditação de seus serviços de saúde;
- d)** Impessoalidade na escolha, sendo vedadas contratações baseadas exclusivamente em critérios de indicação ou outros que manifestem preferências ou privilégios pessoais ou corporativos;
- e)** Concorrência, cotação e adoção de preço justo, compatível com o mercado, que assegurem a melhor relação de custo-benefício à Cooperativa;
- f)** Aderência às diretrizes do negócio da Unimed Paranavaí e do Sistema Nacional Unimed, em especial no tocante ao combate à corrupção e prevenção de outras fraudes e ilícitos;
- g)** Vedação de contratação de fornecedores com má reputação ou com pendências legais ou regulamentares, que possam comprometer a qualidade e eficiência da prestação dos serviços ou a confiabilidade da operação;
- h)** Em igualdade de condições, preferência a empresas social e ambientalmente responsáveis, comprometidas com boas práticas de governança, certificadas, com Programa de Compliance implementado.

## 8.5 Terceiros e Parceiros comerciais

A realização de negócios por intermédio ou em conjunto com terceiros, especialmente nas relações com o poder público, é fonte de risco para a Cooperativa, podendo esta ser responsabilizada, ainda que tais agentes não lhe sejam diretamente subordinados. Assim, as parcerias firmadas pela Unimed Paranavaí com agentes comerciais, administradoras, corretoras, seguradoras ou outras empresas, serão conduzidas de maneira ética, transparente, imparcial, com respeito à legalidade e serão monitoradas como forma de mitigar riscos derivados destas relações.

Os parceiros comerciais serão informados quanto aos valores da Unimed Paranavaí, as regras de conduta, políticas e restrições relacionadas ao uso da marca Unimed e deverão assumir compromisso formal quanto à sua ciência e cumprimento destas disposições.

## 8.6 Concorrentes

As relações com a concorrência são pautadas pela lealdade, dignidade transparéncia e respeito à legislação vigente, sendo vedadas quaisquer práticas anticompetitivas, que comprometam a imagem e os valores da Unimed Paranavaí ou que confrontem com a Lei 12.529/2011 (Lei de Defesa da Concorrência).

As informações estratégicas da Cooperativa, devem ser tratadas com sigilo, não sendo permitido o acesso ou franquia à concorrência.

A participação da Unimed Paranavaí em ações conjuntas com a concorrência, poderá ser admitida, desde que, não viole a lei supracitada e seja de interesse comum aos seus objetivos institucionais. Tais ações, deverão estar alinhadas aos valores e princípios da Cooperativa, beneficiar as filiadas, clientes ou a sociedade em geral ou ainda, serem relevantes institucionalmente para o segmento da saúde suplementar.

## 8.7 Imprensa, comunicação e mídia

A comunicação externa por parte da Unimed Paranavaí, somente será realizada por meio dos porta-vozes habilitados (colaboradores do setor de comunicação) ou autorizados pela Diretoria-executiva e ocorrerá de modo a estreitar as relações entre a organização, seus diversos públicos e contribuir para a consolidação de sua imagem institucional, resguardando a ética, a transparência da informação e o profissionalismo, observadas as normas internas e diretrizes do Sistema Unimed.

Toda e qualquer comunicação desenvolvida pela Cooperativa, incluídas as manifestações perante a imprensa, mídias (sociais e digitais) e ações de marketing, devem ser construídas de modo a preservar a marca, em aderência às Diretrizes Nacionais de Comunicação do Sistema Unimed, Central da Marca Unimed e aos princípios que valorizem a imagem institucional do Sistema Unimed, em especial:

- a)** Comprometimento e respeito ao ser humano e à vida;
- b)** Valorização e motivação das equipes de trabalho;
- c)** Promoção da equidade de gênero e do respeito à diversidade;
- d)** Transparência com todos os públicos; e
- e)** Respeito às leis.

***É expressamente vedada a manifestação de colaboradores não autorizados em nome da Cooperativa.***

## 8.8 Comunidade

A Unimed Paranavaí, realiza ações sociais que visam favorecer o desenvolvimento e a melhoria das condições de vida da comunidade onde atua, como forma de contribuir para o alcance do bem comum e para o fortalecimento da cidadania e dos valores democráticos.

Para tanto, promove ações que têm por diretrizes:

- a)** O cumprimento das leis vigentes e o respeito aos princípios da cidadania;
- b)** O respeito à tradição e a identidade cultural das comunidades onde está inserida;

c) A contribuição para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local, por meio de ações e uso de conhecimentos inerentes ao negócio da Unimed Paranavaí;

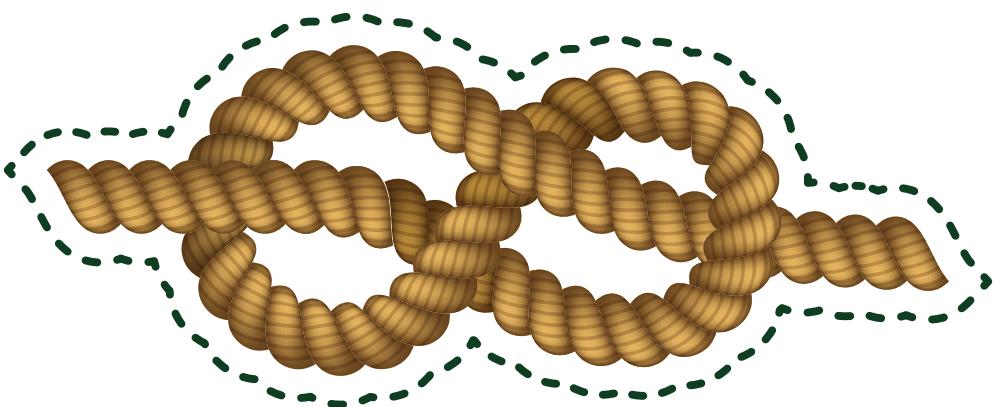
d) A participação em ações com a comunidade, que tenham como objetivo principal o bem comum e o desenvolvimento local.

A Unimed Paranavaí oferece a comunidade o **Curso de Gestante**, é importante destacar que o curso é gratuito e **aberto à comunidade**.

O curso para gestantes tem como objetivo, orientar e auxiliar os pais nas dúvidas que antecedem o nascimento e adaptações com o recém-nascido, além de agregar conhecimentos e práticas ao trabalho já bem realizado por seu médico no consultório.

São oferecidas palestras ministradas por especialistas da área, assegurando uma maior tranquilidade na gestação e reduzindo de maneira expressiva as dificuldades no cuidado com o bebê.

O curso é oferecido duas vezes ao ano (um por semestre). São sete encontros por curso, realizados quinzenalmente, onde são abordados temas direcionados à gestação, bem como: a importância do aleitamento materno, cuidados básicos com o recém-nascido, conduta alimentar da gestante, aspectos psicológicos da gravidez e puerpério, preparação para o parto, dentre outros. Em cada encontro são aferidos o peso e a pressão arterial da gestante.



## ● 9. BRINDES, PRESENTES HOSPITALIDADES, DOAÇÕES E OUTROS BENEFÍCIOS

### 9.1 Diretrizes gerais

A oferta de brindes, presentes ou hospitalidades por parte da Unimed Paranavaí como forma de fortalecer o relacionamento com os seus diversos públicos, ocorrerá de modo transparente, respeitando a legalidade, os princípios e valores da marca, bem como o disposto na Política de Presentes, Brindes, Hospitalidades, Doações e Patrocínios e terá sempre uma conotação estratégica e institucional, observadas as seguintes diretrizes:

- a)** Divulgar e valorizar a marca Unimed;
- b)** Encantar o público-alvo (surpreender, emocionar, envolver e/ou divertir);
- c)** Melhorar e fortalecer o relacionamento da Cooperativa com todos os seus públicos de interesse;
- d)** Respeitar a essência, valores, posicionamento e personalidade da marca Unimed, definidos pela Central da Marca.

A política supracitada, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade).

Para fins deste Código aplicam-se os seguintes conceitos:

**a) Brindes:** itens corporativos, institucionais ou promocionais vinculados a determinada marca, sem valor comercial, que sejam de caráter simbólico, distribuídos a título de cortesia e divulgação habitual, que devem conter o logotipo da instituição (ex.: agendas, canetas, calendário, pen drive, chaveiros e etc);

**b) Presentes:** itens desprovidos de conotação corporativa, institucional ou promocional, que possuam valor comercial, cujo valor de mercado não ultrapasse o valor de 1/6 do salário mínimo nacional vigente e, tenham similar disponível no mercado de consumo (ex.: bebidas, relógios, celulares, notebook, eletrodomésticos, etc);

**c) Hospitalidades:** itens de acolhimento como o custeio de hospedagem, viagem, refeição e entretenimento em geral relacionado as atividades de interesse da cooperativa ou de seus parceiros. (ex.: visitas, ingressos, eventos sociais, culturais e etc).

***É vedada a oferta de brindes, presentes e hospitalidades como forma de influenciar decisões ou gerar favorecimentos indevidos, no interesse próprio ou da Cooperativa, ou em situações descontextualizadas que possam sugerir a percepção de suborno ou corrupção.***

Toda oferta de brindes, presentes ou hospitalidades deve observar as seguintes diretrizes:

- a)** Deve ser concedida em nome da Unimed Paranavaí, com finalidade institucional, não podendo servir como objeto de promoção ou interesse pessoal do ofertante;
- b)** Deve ser precedida da análise do conteúdo das normas de conduta da organização a que está vinculado o destinatário;
- c)** Não poderá ser recorrente à uma mesma pessoa, grupo de pessoas ou empresa, podendo caracterizar privilégio pessoal ou contrapartida à realização de negócio, celebração de contrato ou vinculada à expectativa de retorno pessoal ou no interesse da Cooperativa;
- d)** Deve pautar-se pela moderação e razoabilidade, sendo vedadas concessões dispendiosas ou reiteradas que possam gerar favorecimentos indevidos;
- h)** É terminantemente vedada a oferta ou recebimento de valores monetários, sob qualquer meio e em qualquer quantidade.

Além destas diretrizes, a oferta ou recebimento de brindes, presentes e hospitalidades, observará a Política de Presentes, Brindes, Hospitalidades, Doações e Patrocínios, a qual, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade).

*O oferecimento de brindes, presentes ou hospitalidades para agentes públicos (servidores, autoridades públicas, políticos, juízes, promotores, etc) encontra restrições legais e pode ser compreendido como favorecimento ou oferta de vantagem indevida, por isso não é permitido. No entanto, em situações excepcionais, de natureza institucional, devidamente evidenciadas e justificadas, eventual concessão, além das diretrizes mencionadas, deverá ser objeto de consulta prévia ao setor de Controles Internos.*

### **9.1.1 Oferta e recebimento de brindes**

É permitida, como forma de relacionamento institucional, a oferta e recebimento de brindes corporativos, institucionais ou promocionais, sem valor comercial ou exclusividade, vinculados a determinada marca, que deverá conter o logotipo da instituição e, distribuídos de modo geral a todos os públicos, tais como agendas, canetas, calendário, pen drive e similares.

Não é tolerável o recebimento de brindes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, beneficiários, terceiros e parceiros da cooperativa), que não sejam de caráter institucional e/ou não atendam aos critérios definidos pela cooperativa em sua Política de Presentes, Brindes, Hospitalidades, Doações e Patrocínios, a qual, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade).

### **9.1.2 Oferta e recebimento de presentes e hospitalidades**

A oferta e recebimento de presentes e hospitalidades ou outros itens de valor, que não sejam de caráter simbólico, devem observar as diretrizes definidas na Política de Presentes, Brindes, Hospitalidades, Doações e Patrocínios da Unimed Paranavaí, a qual, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade).

*É vedado o recebimento de presentes, hospitalidades ou outros benefícios, por parte de colaboradores vinculados aos processos de compras e contratações da Unimed Paranavaí. Caso isto ocorra, o colaborador deverá levar o fato ao conhecimento do líder imediato e setor de Controles Internos, cabendo a este conduzir a situação.*

### 9.1.3 Recebimento de presentes, hospitalidades e premiações no âmbito do Sistema Unimed

No Sistema Unimed a oferta de presentes, a concessão de hospitalidades e a distribuição de premiações são práticas comuns que alcançam cooperados, dirigentes, conselheiros e colaboradores de Singulares, Federações e Confederação, e têm por finalidade promover o acolhimento institucional, fortalecer os valores cooperativistas e propiciar a integração entre as Cooperativas e partícipes do Sistema Unimed.

Neste contexto, é permitido o recebimento de presentes, hospitalidades e premiações, observadas as seguintes diretrizes:

- a)** O recebimento deve estar vinculado estritamente a um fim institucional, sem qualquer interesse comercial entre Unimed's;
- b)** Concessões, premiações ou homenagens que representem distinção à Unimed Paranavaí pertencem a esta e devem ser entregues à Diretoria-executiva;
- c)** Premiações recebidas por dirigentes, conselheiros ou colaboradores em apresentações de projetos que representem a Unimed Paranavaí, pertencem a esta e devem ser entregues à Diretoria-executiva;
- d)** Premiações, homenagens, presentes ou hospitalidades conferidas à dirigentes, conselheiros e colaboradores em caráter pessoal, em razão de ações ou projetos individuais reconhecidos no âmbito do Sistema Unimed ou por serviços prestados em favor da Cooperativa, pertencem ao recebedor;
- e)** Premiações, homenagens, presentes e hospitalidades conferidos à dirigentes, conselheiros e colaboradores ganhos em apresentações de projetos que representem a cooperativa pertencem à Unimed Paranavaí;
- f)** Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos, ligados ao Sistema Unimed fica com o recebedor, independentemente do valor do presente.

## 9.2 Participação em viagens, congressos, outros eventos e despesas

A participação de colaboradores e diretoria-executiva em eventos, no tocante as despesas com viagens, passagens, deslocamentos e demais custos necessários ao desempenho das atividades de trabalho, deverá observar as regras internas, não se dispensando a formalização dos requerimentos exigidos, o respeito aos prazos e a obtenção das autorizações necessárias. O reembolso de valores, ocorrerá mediante a apresentação dos respectivos comprovantes e notas fiscais, de acordo com os critérios e limites previamente estabelecidos nas políticas e procedimentos internos.

## 9.3 Doações e patrocínios

A Unimed Paranavaí contribui com doações e patrocínios, para iniciativas que proporcionem o desenvolvimento humano e profissional na área da saúde, o estreitamento do relacionamento com os seus públicos, a melhoria da saúde e da qualidade de vida das pessoas, o desenvolvimento social e a consolidação dos valores da marca Unimed.

Todas as situações envolvendo concessão de patrocínios, serão avaliadas conforme Política de Presentes, Brindes, Hospitalidades, Doações e Patrocínios e, uma vez aceitas, deverão ser prévia e formalmente contratualizadas de maneira clara e transparente.

## 9.4 Vedações de financiamento ou doações à partidos políticos

A Unimed Paranavaí reconhece que o processo público eleitoral, é relevante para o fortalecimento da democracia. Contudo, ele deve se desenvolver no campo próprio do debate político, pautando-se a Cooperativa pela neutralidade política (Lei 5.764/71, art. 4º, IX), pela proibição de quaisquer vinculações da marca Unimed a questões de cunho político-partidário e pela vedação de financiamento ou doações à partidos políticos, campanhas eleitorais ou à candidatos a cargos políticos, na forma da lei.

## ● 10. CONTABILIDADE, FINANÇAS E CONTROLES INTERNOS

### 10.1 Registros contábeis, fiscais e financeiros

A Unimed Paranavaí, preza pela transparência de todas as informações relativas ao seu desempenho econômico, financeiro, dos seus recursos, operações e obrigações, com vistas a possibilitar aos seus administradores a tomada de decisão, fundamentada em operações de seu histórico de evolução patrimonial, no gerenciamento de riscos e nas deliberações de longo prazo.

Os registros são uniformes e integrados de maneira a garantir a transparência na prestação de contas e a responsabilidade corporativa, respeitadas as práticas contábeis adotadas no Brasil e aquelas aplicáveis a entidades regulamentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, bem como, os princípios da boa governança (transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa).

Os conselheiros, dirigentes e colaboradores envolvidos no processo, devem atuar para que os registros e relatórios contábeis, fiscais e financeiros assegurem a sua pronta elaboração e confiabilidade, refletindo de maneira completa e precisa as operações realizadas pela Cooperativa, como forma de assegurar o adequado cumprimento das obrigações legais, tributárias, regulatórias, prevenir responsabilidades e evitar sanções legais.



## 10.2 Controles Internos

### 10.2.1 Compliance

Na prática, Compliance é o conjunto de procedimentos necessários para garantir a atuação ética dos integrantes da Cooperativa. Entretanto, para a Unimed Paranavaí, aludido termo tem ainda mais importância, pois significa:

- a)** Estar em conformidade com as leis e normas;
- b)** Promover a cultura da integridade;
- c)** Estar em dia com obrigações;
- d)** Fazer acontecer dentro e fora da cooperativa.

Como se percebe, o Compliance estabelece comportamento ético-profissional, que reflete os valores defendidos pela Cooperativa na condução de suas atividades, na busca pelos mais elevados padrões de conduta no ambiente corporativo e a sua intolerância a toda e qualquer prática antiética ou ilegal.

A implementação do Programa de Compliance, visa a consolidação da cultura de integridade corporativa e de controles no âmbito da Cooperativa.



Saiba mais sobre o Programa de Compliance de Unimed Paranavaí, em nosso portal, através do link: [unimed.coop.br/web/paranavai/compliance](http://unimed.coop.br/web/paranavai/compliance)

## 10.2.2 Gestão de Riscos

A Política de Gerenciamento de Riscos, estabelece diretrizes e responsabilidades no que tange à identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e controle dos riscos que a Unimed Paranavaí está exposta, atuando no desenvolvimento de medidas e controles para a efetiva Gestão de Riscos na Cooperativa, uniformizando o conhecimento interno, apoiando os gestores nas tomadas de decisões que possam dar tratamento e monitoramento dos riscos nos processos de negócios, promovendo o aprimoramento contínuo, a sustentabilidade e a continuidade das operações e priorizando o tratamento dos riscos que possam impactar o cumprimento da missão e dos objetivos estratégicos da Cooperativa.

A política supracitada, poderá ser acessada na íntegra, através do Qualiex (sistema de Gestão da Qualidade).

O gerenciamento dos riscos, visa estimular a adoção de práticas de Gestão de Riscos em diferentes níveis e dentro dos contextos específicos da organização, permitir que as informações sobre riscos provenientes desse processo, sejam adequadamente reportadas e utilizadas como base para tomada de decisões e a responsabilização em todos os níveis organizacionais aplicáveis. Para organizações, um único meio viável para controlá-los por meio de uma abordagem de sistemas de gestão, sendo de responsabilidade dos líderes e gerentes sua aplicabilidade.

## 10.2.3 Auditoria

Auditoria, é a verificação das evidências dos critérios estabelecidos para os processos descritos, em conformidade com os requisitos da própria organização e os requisitos das normas ou legislações.

O principal objetivo da auditoria é entender se os processos estão sendo desenvolvidos de acordo com o esperado em sua concepção. Nesse contexto, existem três tipos de auditoria:

Auditoria Interna: é a verificação realizada antecipadamente dos procedimentos. É realizada pela equipe de avaliadores internos.

Auditoria Interna de Compliance: é realizada pela equipe de avaliadores internos com foco em compliance, a fim de verificar a integridade dos processos, checagem de controles internos, legislações pertinentes e mapeamento de riscos.

Auditoria Externa: é realizada por parte independente da organização. São realizadas pelas entidades certificadoras.

# ● 11. SUSTENTABILIDADE, PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, ATENÇÃO À SAÚDE E INOVAÇÃO

## 11.1 Sustentabilidade

A Unimed Paranavaí, comprehende que uma postura ética também por parte das organizações é fundamental para o alcance do desenvolvimento sustentável e, em razão disso, persegue os seus objetivos institucionais de maneira responsável e consciente, visando assegurar a sustentabilidade econômica, social e ambiental de sua atividade.

Para tanto, promove práticas sustentáveis e de responsabilidade social que têm como diretrizes:

- a)** Incorporação contínua da sustentabilidade (econômica, social e ambiental) nos processos de gestão da organização;
- b)** Promoção do diálogo estruturado com as partes interessadas;
- c)** Estímulo à adoção de boas práticas da governança corporativa;
- d)** Promoção da melhoria contínua e treinamentos periódicos como diretriz permanente em seus processos, produtos e serviços;
- e)** Estímulo e aprofundamento do conceito da Responsabilidade Social ao público interno;
- f)** Avaliação de riscos e oportunidades para o negócio relacionadas ao tema da sustentabilidade.

Como forma de aperfeiçoar e consolidar ações de sustentabilidade a partir do monitoramento das práticas adotadas e resultados alcançados, a Unimed Paranavaí é aderente aos seguintes compromissos e certificações:

- a)** Balanço Social – Unimed do Brasil;
- b)** Relatório de Sustentabilidade;
- c)** Selo de Governança e Sustentabilidade da Operadora – Unimed do Brasil;
- d)** Selo de Sustentabilidade do Hospital – Unimed do Brasil.

Além disso, a Cooperativa visa promover o desenvolvimento sustentável nos relacionamentos mantidos com os nossos diversos públicos, tendo como norte os princípios da boa governança (transparéncia, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa), a fim de conciliar a gestão adequada das necessidades da Cooperativa com o respeito aos interesses da sociedade.

## 11.2 Planejamento Estratégico

As diretrizes estratégicas são formadas pela Identidade Organizacional (Visão, Missão, Valores e a Política da Qualidade). As diretrizes são fundamentais, e devem ser prioritárias e basais para o Planejamento Estratégico, pois é por meio das mesmas, que Indicadores e Projetos serão traçados, definidos e acompanhados, para verificar se a Organização está atinente com sua identidade.

Basicamente as diretrizes estratégicas, tem por preponderância apresentar os pilares estratégicos de forma objetiva e clara a todos os públicos de interesse da Cooperativa. Nossas diretrizes estratégicas são:

- a)** Melhorar o nível de satisfação e percepção de valor junto à beneficiários e cooperados;
- b)** Consolidar a Atenção Primária e os programas de gerenciamento relacionados à saúde;
- c)** Evoluir na verticalização, infraestrutura, qualidade e inovação dos serviços próprios;
- d)** Desenvolver competências e reter talentos.

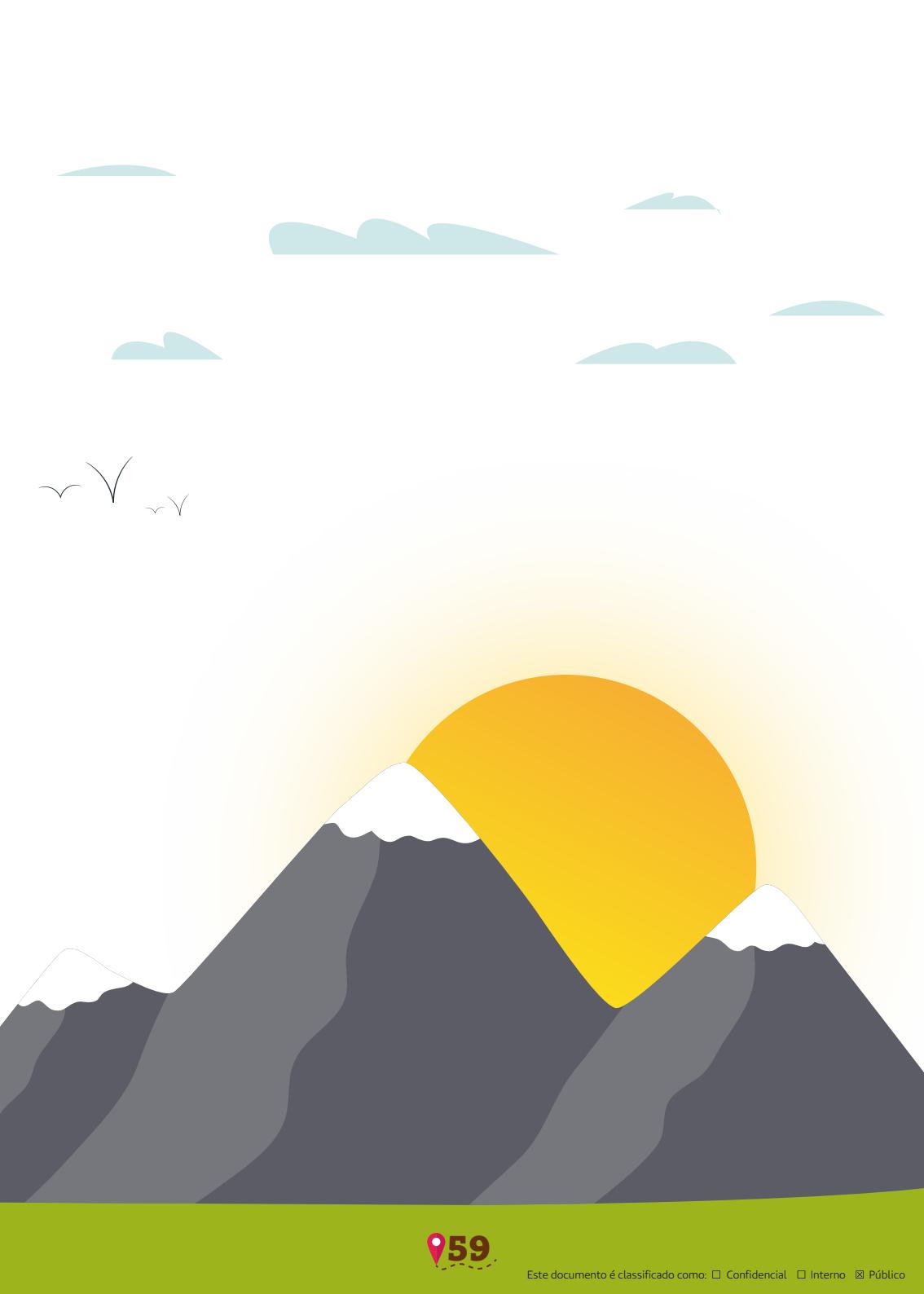
O Balanced Scorecard é um termo que significa “Indicadores Balanceados de Desempenho” e é uma das metodologias mais utilizadas para facilitar alcance de objetivos e análise de performance. Comumente é também definido como Mapa Estratégico, que serve ao propósito de organizar ações que a Cooperativa precisará atingir, acompanhar e medir, por meio de 04 (quatro) dimensões ou perspectivas, e por meio delas, traçar os objetivos estratégicos.

- 1.** Perspectiva Financeira;
- 2.** Perspectiva de Processos;
- 3.** Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento;
- 4.** Perspectiva de Mercado e Cliente.

Além de mensurar todos os aspectos dos processos e ações do negócio, o método ainda permite:

- a)** Extração de dados para tomada de decisões;
- b)** Indicador de objetivos;
- c)** Mapa de ações futuras a longo prazo.







# MAPA I UNIME



**Sustentabilidade**

Implementar Programas de Gestão Social e Ambiental



**Clientes  
e Mercado**

Ampliar o percentual de  
Planos Corporativos



**Processos  
Internos**

Investir em novos  
procedimentos e especialidades

Implementar um  
Comitê de Inteligência



**Pessoas,  
Aprendizado e  
Crescimento**

Promover um  
Ambiente de Trabalho  
inclusivo e motivador

Promover a  
Cultura Organizacional  
transparente,  
ética e responsável

Progr  
para en



# ESTRATÉGICO D PARANAVAÍ

Alcançar Desempenho Financeiro acima da média do setor

onitorar a Satisfação  
dos Beneficiários

Implementar monitoramento  
de tendências para Inovação

Investir na expansão  
da verticalização

Aprimorar Sistema de Gestão  
para eficiência e conformidade

Aprimorar  
amas de Incentivo  
gajar os Cooperados

Aprimorar  
Programas de Educação  
continuada para  
Cooperados

Aprimorar a Comunicação  
Interna para Engajamento  
dos Colaboradores

**(Mapa Estratégico Revisão: 2024/2026)**



**É perceptível como cada um contribui com o todo da estratégia da Unimed Paranavaí.**

### **11.3 Atenção à saúde**

A Unimed Paranavaí presta seus serviços assistenciais, pautada por um modelo de atenção à saúde personalizado, que privilegia o ser humano, tendo como foco o conceito de atenção ao indivíduo de modo prospectivo, voltado a promoção da saúde e qualidade de vida de seus clientes e colaboradores de maneira preventiva.

Esse modelo assistencial diferenciado, congrega um conjunto de ações orientadas, que reforçam a busca por excelência na disseminação do conhecimento da atenção à saúde, objetivando ofertar uma assistência mais segura, efetiva e integrada aos beneficiários, por meio da gestão de cuidados padronizados, observadas as boas práticas médicas.

É dever de todos, em especial, dos profissionais de saúde, atuar de maneira ética e de acordo com as regras da profissão, respeitando os valores inerentes ao ser humano e promovendo a cultura de atenção personalizada à saúde aos clientes da Unimed Paranavaí, observados os limites da relação contratual vigente e demais regras da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

### **11.4 Inovação e parcerias**

A Unimed Paranavaí comprehende que a implementação de novas ações em saúde suplementar e a busca pela prestação de serviços de qualidade, de modo sustentável e inovador, requer o alinhamento da Cooperativa às novas exigências tecnológicas e de mercado, propiciando o desenvolvimento de novas soluções que auxiliem na sustentação de seu compromisso institucional.

As ações da Unimed Paranavaí voltadas à criação de projetos adjacentes, de forma independente ou em parceria com terceiros, serão admitidas desde que em suporte à sua atividade principal, exigindo-se dos conselheiros, dirigentes, colaboradores e demais envolvidos o compromisso com a ética, com a transparência e com o respeito à legislação vigente.

Tais projetos deverão ser precedidos de cautelas que identifiquem os riscos vulnerabilidades da operação, inclusive em relação a eventuais terceiros envolvidos na constituição de parcerias e empreendimentos conjuntos.

## ● 12. GESTÃO DA ÉTICA

### 12.1 Due diligence

A due diligence, é a busca e análise prévia das informações a respeito de uma empresa. Esse processo é fundamental antes de estabelecer uma nova parceria ou realizar uma contratação, porque é por meio dela que a cooperativa pode avaliar e mitigar os riscos de suspeitas de fraude e violações as legislações.

A due diligence é um processo aprofundado de estudo, análise e avaliação de informações e documentos de uma empresa.

A Unimed Paranavaí resguardará a transparência, a legalidade e a sustentabilidade do seu relacionamento com as partes interessadas (fornecedores, prestadores de serviço, parceiros comerciais, agentes intermediários, dentre outros), realizando diligências que visem atestar a integridade de seus contratos e parcerias, o que se dará mediante o acesso a dados de natureza pública, nos limites permitidos pela legislação vigente e por meio de auditorias de verificação acordadas entre as partes.

### 12.2 Combate à Lavagem de Dinheiro

Repudiamos práticas de lavagem de dinheiro no âmbito das nossas operações, crime tipificado pela Lei 9.613/1998 (art. 1º), que se caracteriza pelo uso de meios simulados, que têm por finalidade ocultar ou disfarçar a origem de bens e valores obtidos ou desviados ilicitamente, a fim de que pareçam provenientes de fonte legítima.

Todos somos responsáveis pelo combate a tais práticas, comunicando imediatamente qualquer suspeita ao setor de Controles Internos, que adotará as providências de acordo com as políticas e procedimentos internos e legislação vigente.

Atuamos em cooperação com os órgãos governamentais e poderes de Estado, no combate ao crime de lavagem de dinheiro, por ele respondendo, na forma da lei, todos aqueles que, de qualquer forma, contribuírem para a sua ocorrência.

## 13. GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA

A responsabilidade pela gestão do Código de Conduta é compartilhada pelo setor de Controles Internos, Gestão de Pessoas, Comitê de Conduta e Diretoria-executiva, 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 às suas diretrizes, ou mesmo para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de sugestões relacionadas a estas questões.

### 13.1 Controles Internos

O setor de Controles Internos é responsável pela gestão do Programa de Compliance da Unimed Paranavaí e pelas políticas internas a ele relacionadas, cabendo-lhe, além da gestão compartilhada das questões ligadas ao Código de Conduta, desenvolver ações de prevenção contra os riscos legais, regulatórios, subscrição, crédito, operacional, mercado, estratégicos, Compliance, reputacionais, ou de imagem ligados à atividade, possível ocorrência de fraudes, atos de corrupção, suborno e outros desvios ilegais no âmbito da Cooperativa, além de velar pelo cumprimento das exigências normativas que lhe são aplicáveis e promover o monitoramento dos processos de sua competência.

Para possíveis violações ao Código de Conduta (respeito às leis, políticas e normas internas, conflitos de interesses, fraude e corrupção), além de outras questões envolvendo o tema Compliance, entre em contato pelo Canal de Denúncias, disponível no portal da Unimed Paranavaí, pelo link: [unimed.me/WacqG](http://unimed.me/WacqG)

### 13.2 Gestão de Pessoas

O setor de Gestão de Pessoas atua em conjunto com o setor de Controles Internos na condução das questões ético-corporativas tratadas no Código de Conduta, promovendo à sua divulgação, a orientação quanto aos valores ético-corporativos e diretrizes de conduta, dentre outros aspectos que integram o seu escopo de atuação, cabendo-lhe, ainda, apresentar propostas e sugestões para atualização do Código e outras medidas voltadas ao aprimoramento dos mecanismos de integridade corporativa.

Para maiores informações ou esclarecimentos de dúvidas sobre o Código de Conduta (ambiente interno, relacionamento no trabalho), além de outras questões envolvendo o tema gestão de pessoas, entre em contato pessoalmente no setor ou pelo e-mail [gp@unimedpvai.coop.br](mailto:gp@unimedpvai.coop.br).

### 13.3 Comitê de Conduta

É um Comitê composto por 7 (seis) membros titulares e 02 (dois) suplentes, indicados pela Diretoria-executiva, com prazo de mandato de 03 (três) anos, conduzirá suas atividades de acordo com as determinações constantes no regimento interno do Comitê supracitado, sendo que sua atuação é de natureza deliberativa.

### 13.4 Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias é um canal de comunicação da Cooperativa, o atendimento e a triagem, serão realizados por empresa externa, a apuração dos fatos pelo setor de Controles Internos e a conclusão e deliberação pelo Comitê de Conduta da Cooperativa. O Canal de Denúncias é acessível a todos, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com a finalidade de recepção e registro de denúncias de conselheiros, dirigentes, colaboradores, beneficiários, fornecedores e terceiros quanto a possíveis atos ilícitos e/ou violações ao Código de Conduta, estatuto social, políticas, procedimentos internos, protocolos e manuais os quais serão encaminhados ao Comitê de Conduta para análise e eventuais sanções, nos casos em que forem aplicáveis.

O Canal de Denúncias pode ser acionado, nas formas seguintes:

*Acessível a todos, 24 horas por dia, 7 dias por semana*

Canal de Denúncias (web): [unimed.me/WacqG](http://unimed.me/WacqG)

Canal de Denúncias (e-mail): [medpvai@legaletica.com.br](mailto:medpvai@legaletica.com.br)

Acessível a todos, de segunda a sexta-feira das 8h às 18h

Canal de Denúncias (telefone): **0800 400 3333**

Canal de Denúncias (whatsApp): **(11) 95271-1924**



Em contato pelo canal, conforme opção do informante, será assegurado o sigilo, a confidencialidade e a preservação do anonimato, assim como a transparência, a imparcialidade e a resolutividade das análises.

Todo evento relacionado a possíveis violações ao Código de Conduta e/ou atos ilíticos, devem ser denunciados ao Canal de Denúncias. Cada registro de denúncia receberá um protocolo para acompanhamento, podendo o informante acompanhar as fases da denúncia de forma sucinta.

Este Código de Conduta regulamenta a proteção contra retaliação aos denunciantes de **Boa-Fé**, relativamente às questões que este razoavelmente acredita que se configurarem como infração ou que possam a dar origem a estas, configurando-se como denúncia.

- a)** Esta proteção estende-se a qualquer pessoa que, estando de **boa-fé**, preste informações em relação a uma investigação, inclusive terceiros que venham a prestar depoimento;
- b)** Admite-se como denunciante de **má-fé** aquele que realiza denúncia sabendo tratar-se de fato inverídico, não definido como ilícito ou alterando a realidade dos fatos ocorridos de modo a prejudicar terceiro, envolvido ou não nos fatos.

***São vedadas retaliações aos denunciantes de boa-fé e/ou exposição de pessoas com a intenção de denegrir sua imagem, em razão da apresentação de relatos ou denúncias perante o Canal de Denúncias.***

### **13.5 Sanções**

Violações às diretrizes estabelecidas neste documento, serão avaliadas com imparcialidade pelo Comitê de Conduta e, sendo constatado eventual desvio, medidas administrativas ou legais serão aplicadas de acordo com as disposições deste Código de Conduta, Regimento Interno do Comitê de Conduta, Estatuto Social da Unimed Paraná, Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e demais normas vigentes, a saber:

- a)** Colaborador: orientação, advertência, suspensão e demissão (com ou sem justa causa), a depender do grau de violação às regras de conduta;

**b)** Fornecedores, prestadores de serviço, parceiros e terceiros: decisões administrativas (rescisão de contrato, vedação de novas contratações, dentre outras) ou medidas judiciais;

**c)** Conselheiros e dirigentes: orientação ou procedimento administrativo, observadas as normas legais e estatutárias.

### **13.6 Aprovação e revisão do Código de Conduta**

O presente Código de Conduta foi aprovado pela Diretoria-executiva, e deverá ser revisado obrigatoriamente pelo setor de Controles Internos ao menos a cada 3 (três) anos do início de sua aprovação, ou a qualquer tempo, quando necessário.

O processo de revisão deverá contar com a participação das áreas da Cooperativa, seja por meio de um processo formal de revisão, seja por meio do envio de críticas e sugestões, devendo ser submetido à aprovação da Diretoria-executiva.

### **13.7 Casos omissos**

O presente Código de Conduta, dispõe sobre diretrizes gerais de conduta, não pretendendo abranger todas as situações decorrentes das relações que envolvem a Cooperativa. Os casos omissos serão tratados pontualmente pelo setor de Controles Internos, Gestão de Pessoas, Comitê de Conduta e Diretoria-executiva, que adotarão providências em consonância com as diretrizes do Código, políticas internas e legislação vigente.

### **13.8 Contatos**

**Setor de Controles Internos:** [compliance@unimedpvai.coop.br](mailto:compliance@unimedpvai.coop.br)

**Área de Gestão de Pessoas:** [gp@unimedpvai.coop.br](mailto:gp@unimedpvai.coop.br)

**Área de Comunicação:** [comunicacao@unimedpvai.coop.br](mailto:comunicacao@unimedpvai.coop.br) / [comunica@unimedpvai.coop.br](mailto:comunica@unimedpvai.coop.br)

**Encarregado de Dados Pessoais:** [lgpd@unimedpvai.coop.br](mailto:lgpd@unimedpvai.coop.br)

**Canal de Denúncias (web):** [unimed.me/WacqG](http://unimed.me/WacqG)

### **13.9 Críticas ou sugestões**

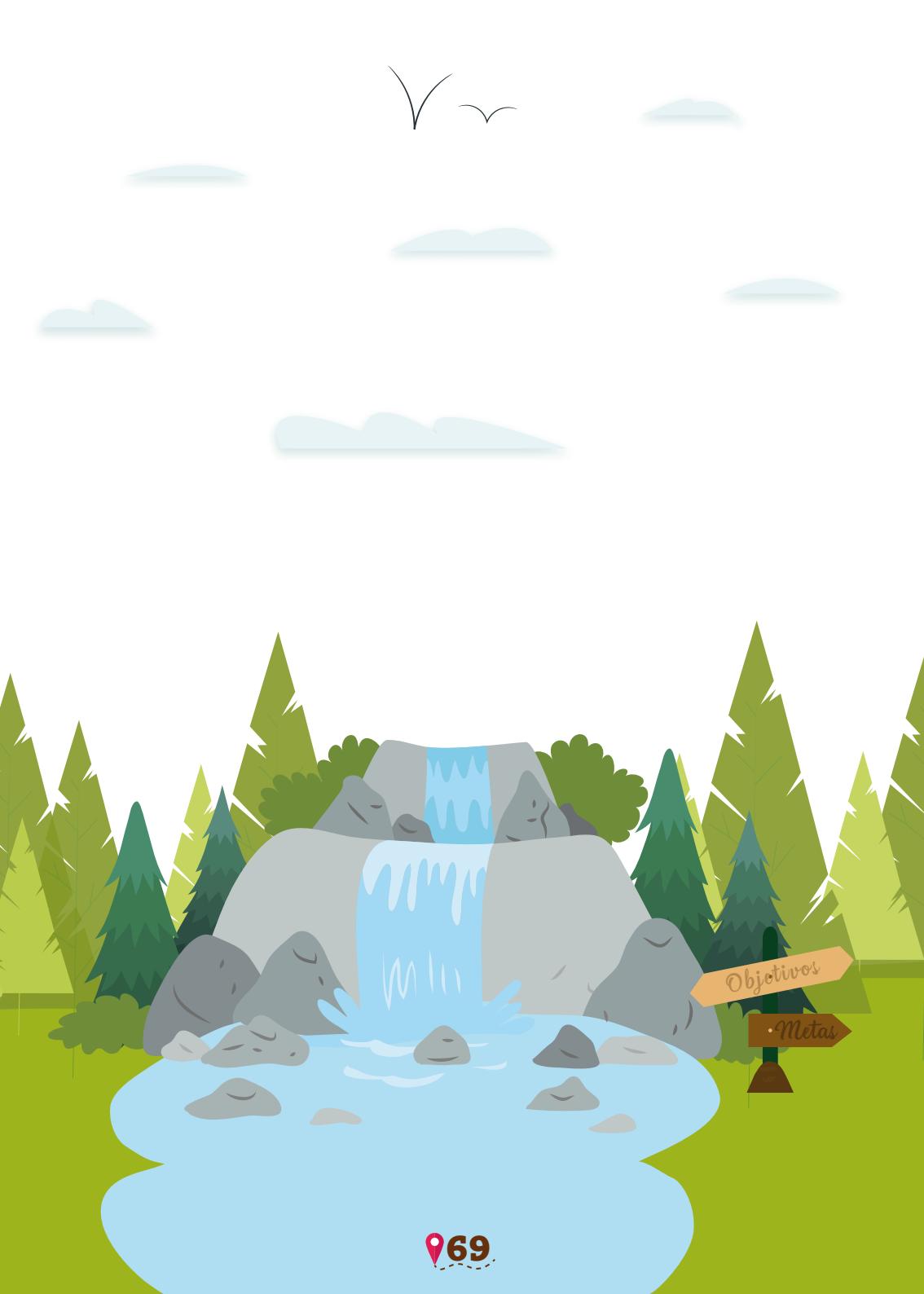
Para críticas ou sugestões sobre temas relacionados ao Código de Conduta, entre em contato pelo e-mail: [gp@unimedpvai.coop.br](mailto:gp@unimedpvai.coop.br).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Código de Conduta deve ser considerado em conjunto com as políticas, normas, manuais, protocolos, e procedimentos internos, bem como de acordo com os princípios e diretrizes da Unimed Paranavaí e do Sistema Nacional Unimed, devendo os casos omissos serem analisados pelo Comitê de Conduta e deliberados com a Diretoria-executiva, observadas as competências estatutárias e regimentais de cada órgão.

Paranavaí, 17 de outubro de 2024.





69

## REFERÊNCIAS

Aliança Cooperativa Internacional – ACI (<https://www.ica.coop>)

Código de Conduta da Unimed do Brasil

Código de Conduta da Unimed BH

Código de Conduta da Unimed Paraná

Declaração da Organização Internacional do Trabalho – OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, de 19 de junho de 1998

Decreto Federal nº 11.129, de 11 de julho de 2022 (Regulamenta a Lei 12.846/2013)

Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed (Unimed do Brasil)

Guia de Presença em Mídias Sociais Unimed (Unimed do Brasil)

Conceito dos Princípios do Cooperativismo do Portal Unimed do Brasil

Lei Federal nº 9.613, de 3 de março de 1999 (Dispõe sobre Crimes de Lavagem de Dinheiro)

Lei Federal nº 12.529, de 30 de novembro de 2011 (Lei de Defesa da Concorrência)

Lei Federal nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Dispõe sobre conflito de interesses no âmbito do Poder Executivo Federal)

Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa)

Manual do Colaborador da Unimed Paraná

Manual de Relacionamento com a Imprensa da Unimed Paraná

Ministério do Trabalho e Emprego. Assédio Moral e Sexual no Trabalho. 2013

Norma Interna de Segurança da Informação da Unimed Paraná – NISI (Intranet)

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS da Organização das Nações Unidas – ONU (<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>)

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção – Instituto Ethos

Pacto Global da Organização das Nações Unidas – ONU (<https://www.pactoglobal.org.br/>)

PEDUZZI, Maria Cristina Irigoyen. Assédio moral. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, Brasília, v. 73, n. 2, p.25-45, jun. 2007

Importunação Sexual  
(<https://www.cnj.jus.br/cnj-servico-o-que-e-o-crime-de-importunacao-sexual/>) acessado em 14/10/2021

Resolução Normativa nº 529, de 02 de maio de 2022 da ANS: Dispõe sobre a identificação de clientes, manutenção de registros e prevê relação de operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência dos crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

Resolução Normativa nº 518, de 29 de abril de 2022 da ANS: Dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de plano de assistência à saúde.

# GLOSSÁRIO

**Agente Público:** É todo aquele que presta qualquer tipo de serviço ao Estado, que exerce funções públicas, no sentido mais amplo possível dessa expressão, significando qualquer atividade pública.

**Assédio Moral:** É toda conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que se repitam de forma 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.

**Colaboradores:** Os colaboradores são os principais atores de suas carreiras, responsáveis por suas atitudes profissionais, interesse pela busca e entrega de resultados, pelo atendimento ao cliente, pela contribuição para a equipe e para a melhoria de cada processo, com inovação e parceria. Aos colaboradores cabe o desempenho comprometido com o alcance dos melhores resultados da atividade, aliado a uma postura ética, transparente, responsável e cordial no ambiente de trabalho, respeitando o presente Código, as políticas e procedimentos internos e a legislação vigente.

**Compliance:** Derivado da expressão inglesa “to comply”, o termo expressa a noção de conformidade, de agir de acordo com uma regra, uma instrução ou um comando. Segundo a norma ISO 19600:2014 (Sistemas de Gestão de Compliance), significa um conjunto de mecanismos tendentes ao cumprimento de normas legais e regulamentares, políticas e diretrizes estabelecidas para o negócio e para as atividades da organização, a fim de prevenir, detectar e sanar todo e qualquer desvio de cumprimento que ocorra.

**Conduta Ilegal:** Agir de modo contrário a lei, ilicitude.

**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.

**Conselheiros/Dirigentes:** São os médicos cooperados, são a força que conduz a Unimed Paraná ao alcance de seus objetivos institucionais e protagonistas na defesa dos valores que refletem a imagem e a respeitabilidade da marca Unimed perante a sociedade. Além disso, são os legítimos representantes do interesse comum da cooperativa, cabendo-lhes o exercício das funções administrativas de modo cooperativo, com transparéncia e em prol de uma boa governança institucional.

**Cooperados:** Os cooperados são os médicos que constituem alicerces que fundamentam e impulsionam o desenvolvimento do Sistema Unimed para o alcance de seus objetivos institucionais, cabendo-lhes o aprimoramento e a defesa dos valores cooperativistas e a conscientização de sua importância na participação das decisões da Cooperativa na busca pelo bem comum. Exige-se dos cooperados a adoção de uma postura solidária e fraterna em relação às questões cooperativistas, assim como uma conduta íntegra e transparente, primando sempre pelo bom exercício da medicina, pela qualidade da assistência prestada aos beneficiários, pela humanização do atendimento e pela probidade, respeito e zelo nas questões institucionais e de trabalho.

**Corrupção:** É o efeito ou ato de corromper alguém ou algo, com a finalidade de obter vantagens em relação aos outros por meios considerados ilegais ou ilícitos.

**Decreto Federal n.º 11.129 de 11 de julho 2022:** Regulamenta a Lei no 12.846, de 01 de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

**Due Diligence:** Refere à busca e análise prévia das informações a respeito de uma empresa. Esse processo é fundamental antes de estabelecer uma nova parceria ou realizar um aporte de capital porque é por meio dele que a empresa pode avaliar e mitigar os riscos de suspeitas de fraude e violações.

**EPI:** Equipamentos de Proteção Individual, os EPIs podem salvar sua vida, eles protegem a saúde do trabalhador e reduzem os riscos de acidente.

**Extorsão:** É o ato de obrigar alguém a tomar um determinado comportamento, por meio de ameaça ou violência, com a intenção de obter vantagem econômica.

**Fornecedor:** De acordo com o art. 3º do CDC (Código de Defesa do Consumidor) fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

**Fraude:** É uma ação ilícita e desonesta, caracterizada pela falsificação de produtos, documentos, marcas, etc. O propósito da fraude é de enganar outras pessoas para garantir benefício próprio ou de terceiros.

**Governança Corporativa:** É o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas, tendo como princípios básicos a transparência, a equidade, a prestação de contas e a responsabilidade corporativa.

**Importunação Sexual:** Definido pela Lei n. 13.718/18, é caracterizado pela realização de ato libidinoso na presença de alguém de forma não consensual, com o objetivo de “satisfazer a própria lascívia ou a de terceiro”.

**Improbidade Administrativa:** É definida como uma conduta inadequada, praticada por agentes públicos ou outros envolvidos, que cause danos à administração pública.

**Lei nº 12.846 de 01 de agosto de 2013:** Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências (Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa);

**Lei nº 9.656 de 03 de junho de 1998:** Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

**Lei nº 12.529 de 30 de novembro de 2011:** Estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência. Dispõe sobre a prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica (Lei de Defesa da Concorrência).

**Líderes:** São os gerentes, gestores, coordenadores, supervisores, eles são exemplo e referência de conduta para suas equipes e devem inspirar seus liderados para o alinhamento de seus valores pessoais aos da Cooperativa. É seu dever disseminar as diretrizes do Código de Conduta e velar pela sua observância, orientando seus colaboradores para que atuem de maneira ética e transparente, criando um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento profissional. Espera-se dos líderes o desempenho de uma gestão humana, firme e equilibrada, capaz de agregar aprendizado, promover o crescimento e desenvolvimento de suas equipes de modo alinhado ao presente Código, às políticas e procedimentos internos e ao cumprimento da legislação vigente.

**Normas Regulatórias:** Os planos de saúde no Brasil são regulamentados, fiscalizados e controlados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que é vinculada ao Ministério da Saúde. As normas da ANS devem ser seguidas por todas as operadoras de planos de saúde, por isso, é preciso estar sempre atento às resoluções normativas e suas atualizações.

**Pagamentos de Facilitação:** Refere-se a quantias pequenas de dinheiro ou promessas de outras vantagens para benefício pessoal de um agente público, na maioria das vezes de baixo nível hierárquico, com o objetivo de acelerar um determinado processo.

**Prestador de Serviço:** É a pessoa física ou jurídica que presta algum tipo de serviço em troca de remuneração financeira.

**Programa de Compliance:** Consiste, no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira (Decreto nº 11.129/2022).

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

**Protocolo Coronavírus:** Protocolo criado para orientar os profissionais do hospital Unimed de Paranavaí sobre as condutas a serem realizadas aos pacientes com suspeitas e/ou confirmados com a Covid-19, como notificações, isolamentos, procedimentos. Além de realizar as prevenções através do uso corretos dos EPIs pelos profissionais do hospital.

**Protocolo cuidados paliativos:** O protocolo foi criado no intuito de reconhecer os cuidados paliativos como caráter inelutável e a iminência da morte. Não pretendendo nem acelerar nem retardar a morte. Devendo ser realizados por equipe multiprofissional em trabalho harmônico e convergente, que buscam a excelência no controle de todos os sintomas e a prevenção dos sofrimentos.

**Protocolo da meta 2 – comunicação efetiva:** Este protocolo sinaliza pontos críticos para a comunicação efetiva no hospital, facilitando a identificação, pelos profissionais de saúde, dos momentos e das ferramentas de comunicação que devem ser adotadas para minimizar a ocorrência de eventos adversos relacionados à falha de comunicação, contribuindo para a melhoria da assistência às mulheres, aos recém-nascidos, apoio aos familiares e ao aprimoramento do clima organizacional.

**Protocolo de cirurgia segura:** A finalidade deste protocolo é determinar as medidas a serem implantadas para reduzir a ocorrência de incidentes e eventos adversos e a mortalidade cirúrgica, possibilitando o aumento da segurança na realização de procedimentos cirúrgicos, no local correto e no paciente correto, por meio do uso da lista de verificação de cirurgia segura desenvolvida pela Organização Mundial da Saúde.

**Protocolo de cuidados materno infantil:** Este protocolo tem como objetivo orientar as equipes envolvidas no atendimento à mulher e a criança, na intenção de evitar danos à vida desses pacientes, além de prestar atendimento humanizado e de qualidade.

**Protocolo de deterioração clínica:** Identificar precocemente os pacientes graves.

**Protocolo de dor:** A dor é avaliada e mensurada para se ter a possibilidade de conhecer a dor ou sofrimento do paciente, deverá ser elaborado tratamentos mais adequados à condição dolorosa, bem como, podemos verificar os resultados das intervenções analgésica.

**Protocolo de hemotransfusão:** Para evitar prejuízos ao paciente, inclusive à morte.

**Protocolo de identificação do paciente:** Tem a finalidade de garantir a correta e contínua identificação do paciente, a fim de reduzir a ocorrência de incidentes. O processo de identificação do paciente deve assegurar que o cuidado seja prestado à pessoa para a qual se destina.

**Protocolo de insuficiência coronariana:** O principal objetivo deste protocolo é identificar doenças cardiovasculares de risco no paciente, que é admitido ou está internado no Hospital Unimed de Paranavaí.

**Protocolo de notificação de eventos adversos/sentinela:** Tem como objetivo fundamental, a detecção precoce de problemas relacionados a segurança do paciente, para desencadear as medidas pertinentes, para que o risco seja interrompido ou minimizado.

**Protocolo de prevenção de flebite:** Fornecer informações e orientações aos profissionais de saúde, sobre a importância da prevenção de infecções associadas aos acessos vasculares nos pacientes que foram submetidos a procedimentos para o uso deles.

**Protocolo de prevenção de lesão por pressão:** LPP (lesões por pressão) tem sido alvo de grande preocupação para os serviços de saúde, pois a sua ocorrência causa impacto tanto para os pacientes e seus familiares, quanto para o próprio sistema de saúde, com o prolongamento de internações, riscos de infecção e outros agravos evitáveis.

**Protocolo de prevenção de quedas:** Reduzir a ocorrência de queda de pacientes hospitalizados, e o dano dela decorrente, através da implementação de medidas que contemplem a avaliação de risco do paciente, garantindo o cuidado multiprofissional e um ambiente seguro, e que promova a educação do paciente, familiares e profissionais.

**Protocolo de segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos:** Este protocolo tem como objetivo promover práticas seguras no uso de medicamentos em estabelecimentos de saúde.

**Protocolo de sepse:** O principal objetivo é identificar o paciente precocemente com SEPSE, o Hospital Unimed de Paranavaí procura prestar o atendimento o mais rápido possível com qualidade.

**Protocolo de trombose venosa profunda:** A finalidade deste protocolo é qualificar a assistência no manejo das úlceras arteriais e úlceras venosas. Proceder a avaliação do paciente a partir da anamnese e do exame físico, a fim de realizar o diagnóstico, prognóstico e o plano de cuidados, além de descrever e fazer distinção entre as úlceras venosas e úlceras arteriais.

**Protocolo higienização das mãos:** As mãos constituem a principal via de transmissão de micro-organismos durante a assistência prestada aos pacientes. Qualquer ação de limpeza das mãos para prevenir a transmissão de micro-organismos e consequentemente prevenir e controlar as infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS), visando à segurança do paciente e dos profissionais de saúde.

**Públicos de Relacionamento:** Todas as pessoas físicas e jurídicas que se relacionam direta ou indiretamente com as atividades da cooperativa.

**Qualiex:** Software do Sistema de Gestão da Qualidade. A gestão do sistema é realizada pelo setor de Controles Internos.

**Relacionamento Amoroso:** É o namoro, mantido entre duas pessoas, que transcende o simples senso de amizade.

**Sonegação Fiscal:** É a ocultação ou a omissão de valores financeiros na hora de declarar ganhos às autoridades fiscais, com o objetivo de pagar menos impostos.

**Suborno:** Segundo a norma ISO 37001 (Sistemas de Gestão Antissuborno), é a oferta, promessa, doação, aceitação ou solicitação de uma vantagem indevida de qualquer valor (financeiro ou não), de forma direta ou indireta, em violação às leis aplicáveis, ou como um incentivo ou recompensa para uma pessoa que está agindo ou deixando de agir em relação ao desempenho das suas obrigações.

# **ANEXO I**

## **Termo de Ciência e Compromisso com o Código de Conduta da Unimed Paranavaí**

Declaro que recebi de forma digital o Código de Conduta da Unimed Paranavaí e fui orientado a lê-lo atentamente e cumprir as orientações nele contidas, estando ciente da sua importância para o exercício de todas as minhas atividades e de possíveis sanções em caso de violação ao Código de Conduta.

A assinatura do presente termo, anexo ao referido Código, é manifestação de minha livre concordância e do meu compromisso em cumpri-lo integralmente.

Paranavaí, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

## **ANEXO II**

Declaração de Conflito de Interesses – Unimed Paraná

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.

Eu, \_\_\_\_\_, declaro que  
( ) posso ou ( ) não posso conflito de interesse de ordem:

- pessoal
- profissional
- comercial
- acadêmica
- político
- financeiro
- outro

Paranavaí, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.  

---

Name: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_



**Unimed**   
Paranavaí