



*Essência Unimed*

# Código de Ética e Conduta

*Unimed Serra Gaúcha Sociedade  
Cooperativa de Serviços Médicos*

**Unimed**   
Serra Gaúcha

somoscoop 



## Unimed Serra Gaúcha

Presidente

**Dr. André Germano dos Santos Leite**

Vice-presidente

**Dr. Lisandro Pavan**

Diretor-superintendente  
Sr. Fábio Augusto Perini

Diretora-técnica  
Dra. Erica Rosa Salet

Diretora de Serviços Próprios  
Dra. Evelyn Cristina Zignani

Diretor da Medicina Preventiva  
Dr. Roger Weingartner

Diretor de Mercado  
Dr. Márcio Rangel Valin

Diretor-técnico  
do Hospital Unimed  
Dr. Guilherme Zatti Fedrizzi

Diretor-clínico  
do Complexo  
Hospitalar Unimed  
Dr. Rodrigo Roberto Britto

Vice-diretor clínico  
do Complexo  
Hospitalar Unimed  
Dr. Marcelo Sabedotti

© 2026 UNIMED SERRA GAÚCHA SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Serra Gaúcha

# Palavra do presidente da Unimed Serra Gaúcha



Nosso Código de Conduta representa mais do que um conjunto de regras: ele expressa quem somos, no que acreditamos e como escolhemos agir todos os dias.

Como organização comprometida com a ética, a transparência e o cuidado com as pessoas, entendemos que a integridade deve orientar cada decisão, relacionamento e processo, independentemente do cargo ou função.

Esperamos que o Código de Conduta seja um guia prático de comportamento, apoiando escolhas responsáveis, prevenindo riscos e fortalecendo uma cultura organizacional baseada no respeito, na legalidade e na confiança mútua.

Cada um de nós tem um papel fundamental na aplicação desses princípios. Agir com ética, responsabilidade e respeito não é apenas esperado, mas essencial para o crescimento sustentável da Unimed e para a manutenção da nossa reputação.

Reforço que a Direção está plenamente comprometida com o cumprimento e a promoção desses princípios. Não compactuamos com desvios de conduta e, em acordo com o alinhamento com as definições do Código de Conduta da Unimed do Brasil, incentivamos que qualquer dúvida ou situação incompatível com nossos valores seja reportada de forma segura e responsável.

Conto com o engajamento de todos para que, juntos, possamos fortalecer diariamente um ambiente ético, íntegro e alinhado ao nosso propósito de cuidar das pessoas e da sociedade.

**Dr. André Germano dos Santos Leite**  
Presidente

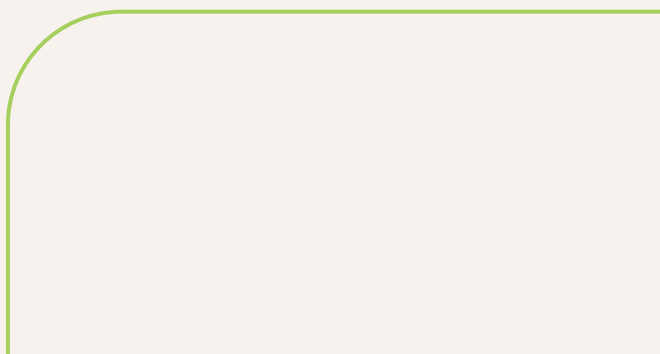


## Sumário

Introdução	05
1. Abrangência	07
2. Elementos chaves da cultura	09
3. Comprometimento da alta gestão	11
4. Posicionamentos de condutas gerais	13
5. Responsabilidades específicas	28
6. Condutas vedadas	33
7. Medidas disciplinares	36
8. Denúncias	39
9. Na dúvida, o que fazer?	41
10. Documentos auxiliares	43
11. Atualização e aplicação	45
12. Referências	47



# Introdução



O Código de Ética e Conduta é o documento que consolida as orientações fundamentais sobre os comportamentos e sobre atitudes que devem nortear toda e qualquer relação mantida com a Unimed Serra Gaúcha, doravante denominada Unimed, independentemente de sua natureza.

**Tem por objetivos:**

- formalizar e institucionalizar as normas de ética e de conduta profissional, direcionando a prestação de serviços e o relacionamento dos integrantes com os seus diversos públicos, interna e externamente;
- valorizar a ética como forma de aprimorar comportamentos, atitudes e ações, fundamentando suas relações nos princípios de justiça, honestidade, democracia, cooperação, disciplina, governança, responsabilidade, compromisso, transparência, confiança, civilidade, respeito e igualdade;
- promover o alinhamento com os valores da Unimed, que privilegia o comportamento ético, integrativo e solidário no ambiente de trabalho.

1



**Abrangência**



O Código de Ética e Conduta se aplica a todas as dependências da Cooperativa Unimed, independentemente de cidade ou de região, bem como a todos aqueles que se relacionam diretamente ou indiretamente com a Cooperativa, como com presidente e vice-presidente, conselheiros, diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores, supervisores, demais lideranças, cooperados, colaboradores, estagiários, prestadores, fornecedores, clientes e todos aqueles que atuam em nome e benefício da Cooperativa.



2.

## Elementos Chaves da Cultura

## 2.1 Crenças

- A vida é o bem maior do ser humano;
- a vida boa deve ser possível para todos;
- saúde é condição essencial para uma vida boa; e
- a vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

## 2.2 Propósito

Promover a saúde e a qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

## 2.3 Princípios

São os padrões de conduta que garantem o bom desempenho da nossa organização.

Atratividade para médicos, pessoas, sustentabilidade, conhecimento, visão sistêmica, inovação, agilidade e princípios cooperativistas.

## 2.4 Valores

- Integridade;
- Respeito;
- Solidariedade;
- Espírito Cooperativista.



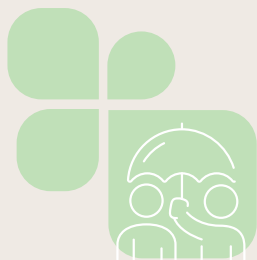
3.

## **Comprometimento da Alta Gestão**

O comprometimento da alta gestão com o Sistema de Integridade vai além da conformidade regulatória; trata-se de uma estratégia essencial para uma governança corporativa eficaz.

A liderança deve estar engajada em todas as etapas do programa, desde a definição de políticas até a resposta a incidentes, assegurando que a organização atue com integridade e com responsabilidade.

Nesse contexto, os Conselheiros e Diretores aprovam e apoiam o Sistema de Integridade da Unimed, cumprindo sua responsabilidade de promover e garantir que todos estejam alinhados às diretrizes do Código de Ética e Conduta e às demais normas necessárias para a condução ética e segura das atividades da Cooperativa.



## **Posicionamentos de Condutas Gerais**

A Unimed é comprometida com a ética, com a integridade, com a transparência e com a sustentabilidade. Consciente do impacto de nossa atuação na sociedade, reconhecemos e respeitamos os direitos humanos universais como base para todas as relações, as decisões e as práticas.

Acreditamos que dignidade, liberdade e respeito são valores inegociáveis e devem estar presentes em todas as etapas da nossa atuação. Para promover um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e respeitoso, é essencial valorizar a diversidade e garantir a liberdade, de expressão e de associação, e a privacidade. Para isso, é necessário que todos estejam comprometidos em cumprir as diretrizes apresentadas neste tópico.

## 4.1 Comportamentos que ferem — entenda o assédio moral

Repudiamos veementemente qualquer atitude de desrespeito à dignidade da pessoa humana, bem como o uso indevido de cargo, função ou posição hierárquica para intimidar, constranger, pressionar ou ameaçar colaboradores, beneficiários, prestadores de serviços ou quaisquer pessoas que mantenham relação com a cooperativa, de modo a caracterizar assédio moral.

Assédio moral pode ser definido como quaisquer práticas ou comportamentos abusivos, humilhantes ou constrangedores, ou sua ameaça, de ocorrência repetida, manifestados de diversas formas – tais como palavras, gestos e agressões –, que interferem negativamente na dignidade humana e violam os direitos fundamentais das vítimas, podendo causar prejuízo à saúde física e mental, redução da capacidade laborativa, discriminação e degradação do meio ambiente de trabalho, dentre outros.

**São exemplos de condutas que caracterizam o assédio moral, sem prejuízo de outros:**

- agressão física ou verbal;
- ameaçar com demissão constantemente;
- criar apelidos depreciativos;
- espalhar rumores sobre a vítima;
- fazer críticas ou brincadeiras de mau gosto, expondo a pessoa em público;
- instruções confusas e imprecisas;
- isolar a vítima no ambiente de trabalho, para que ela não se comunique

com os(as) demais colegas;

- limitar o número de vezes e/ou monitorar o tempo em que o trabalhador ou a trabalhadora permanece no banheiro;
- promover, por meio de listas de e-mail, grupos de mensagens, redes sociais e assemelhados, comentários desabonadores, advertências ou reprimendas públicas, ainda que de forma indireta, ou seja, sem nominar o(a) destinatário(a), mas tornando possível a sua identificação.

Importante salientar que a Liderança deve realizar orientações quanto ao desempenho no trabalho, realizando, quando o caso, feedbacks negativos, tratativas e solicitações de melhorias nos processos de trabalho – mas de acordo com as boas práticas e dentro da ética profissional.

## 4.2 Comportamentos inadequados de natureza sexual

Primeiro é necessário entender as principais condutas que são repudiadas pela Unimed sobre este tema.

O assédio sexual ocorre quando alguém em posição hierarquicamente superior constrange a vítima para obter favores sexuais.

A importunação sexual consiste em atos libidinosos realizados contra alguém, sem o seu consentimento, com a intenção de satisfazer a própria lascívia ou a de outras pessoas.

### **A importunação sexual é manifestada através de:**

- ameaças, veladas ou explícitas, de represálias, como a de perder o emprego, frente a pedidos de cunho sexual;
- chantagem para permanência ou promoção no emprego;
- conversas indesejáveis sobre sexo;
- comentários e observações insinuates e comprometedoras sobre a aparência física ou sobre a personalidade da pessoa assediada;
- contato físico não solicitado e além do formal, com intimidade não construída, como toques, beijos, carícias, tapas e abraços;
- criação de um ambiente pornográfico;

- exibicionismo de cunho sexual;
- gestos ou palavras, escritas ou faladas, de caráter sexual;
- insinuações, explícitas ou veladas, de caráter sexual;
- narração de piadas ou uso de expressões de conteúdo sexual;
- pressão para participar de “encontros” e saídas;
- promessas de tratamento diferenciado;
- perturbação e ofensas;
- solicitação de favores sexuais;
- insistência em qualquer um dos comportamentos anteriores, especialmente se houver uma relação de hierarquia ou uma diferença de gênero.

### 4.3 Decisões íntegras: separando o pessoal do profissional

O conflito de interesses ocorre quando decisões são influenciadas por vínculos ou benefícios recebidos, fazendo prevalecer interesses pessoais ou de terceiros em detrimento dos interesses da Unimed e/ou de seus pacientes e beneficiários, independentemente da ocorrência efetiva de danos ou de prejuízos.

É fundamental evitar situações em que interesses pessoais possam interferir nas decisões institucionais.

#### **São exemplos de situações que configuram conflitos de interesses:**

- utilizar instalações, equipamentos ou quaisquer recursos da Cooperativa para benefício próprio, ou de terceiros, comprometendo a finalidade institucional;
- destinar para fins particulares, ainda que científicos ou acadêmicos, o tempo que deve ser dedicado à Unimed, conforme previsto contratualmente;
- empregar informações confidenciais ou privilegiadas obtidas em razão da posição ocupada para obtenção de vantagens pessoais ou de terceiros, ou ganhos indiretos, ferindo princípios éticos;
- condicionar decisões estratégicas — como investimentos, novos negócios ou projetos — à satisfação de interesses pessoais, colocando em risco a imparcialidade e a transparência;

- aceitar benefícios, subsídios ou incentivos para testar ou para utilizar produtos e serviços, comprometendo a credibilidade das escolhas institucionais;
- influenciar ou realizar contratações de bens ou de serviços de empresas, próprias ou com as quais exista vínculo pessoal ou familiar, prejudicando a equidade nos processos;
- conduzir atividades de ensino ou de pesquisa sob influência de interesses pessoais ou de terceiros, como patrocinadores ou clientes, comprometendo a independência acadêmica;
- utilizar o relacionamento da Unimed com o setor público, especialmente nas parcerias para prestação de serviços ao SUS, para atender interesses privados, violando princípios de legalidade e ética;
- facilitar ou dificultar contratações de cooperados, fornecedores, prestadores, parceiros comerciais, clientes ou instituições financiadas, interferindo na lisura e na justiça dos processos.

#### 4.4 Atos corretos constroem organizações fortes

A corrupção pode ocorrer de duas formas: ativa e passiva – que significam, respectivamente, oferecer e solicitar vantagem indevida. Entre as práticas consideradas corrupção estão a extorsão, o pagamento de propina, a improbidade administrativa e crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras condutas ilícitas.

A Unimed deve atuar de forma preventiva e combater qualquer ato de corrupção, em conformidade com a Lei nº 12.846/13 e demais legislações aplicáveis.

#### **É dever de todos cumprir as seguintes diretrizes:**

- a Unimed adota tolerância zero a qualquer prática de corrupção ou de suborno;
- é expressamente proibida a participação (direta ou indireta), o conhecimento ou incentivo a condutas ilícitas, incluindo pagamentos ou qualquer forma de concessão de benefícios a representantes de instituições públicas ou privadas com o objetivo de influenciar decisões em desacordo com a legislação vigente;
- não se deve compactuar com exigências indevidas de servidores públicos,

prática caracterizada como crime de concussão — por exemplo, quando um fiscal solicita dinheiro para não aplicar uma multa ou para acelerar um processo. Situações como essa devem ser imediatamente reportadas aos Canais de Denúncia da Cooperativa;

- é vedada a liberação indevida de exames, de procedimentos, de medicamentos, de órteses e de próteses, independentemente de acarretar ou não prejuízo financeiro, pois tais condutas comprometem a ética, a transparência e a credibilidade da instituição.

#### 4.5 A ética é o melhor antídoto contra a fraude

A fraude é um ato intencional praticado por um ou mais indivíduos, utilizando falsidade ou omissão para obter vantagem injusta ou ilegal. Em essência, trata-se de uma conduta planejada para enganar pessoas ou organizações, resultando em prejuízos para a vítima e em ganhos indevidos para o autor.

**São vedadas as seguintes condutas abaixo:**

- adulteração, falsificação, ou alteração de registros institucionais da Unimed, como: registros contábeis, atas, documentos oficiais, prontuários médicos, faturas, apontamento de horas trabalhadas, cartão ponto, relatórios de despesas e de viagens, avaliações de desempenho, certificados, diplomas, documentos pessoais, atestados médicos, declaração de comparecimento e afins;
- promover ou encobrir acesso indevido, alteração de dados cadastrais, dados de saúde de beneficiários/público interno, para fins pessoais ou não corporativos;
- fraudes e atos ilícitos no âmbito de processos licitatórios, na execução de contratos ou em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, como pagamento de tributos, sujeição a fiscalizações ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões.

#### 4.6 Dinheiro limpo, consciência tranquila

A lavagem de dinheiro consiste em um conjunto de operações comerciais ou financeiras destinadas a incorporar, na economia formal, bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infrações penais.

A Unimed reafirma seu compromisso com a legislação de combate à lavagem de dinheiro, incluindo o disposto na Resolução Normativa RN 529, de 2 de maio de 2022, promovendo uma cultura de transparência nos mercados em que atua.

Por isso, não serão toleradas transações financeiras incomuns que possam indicar práticas de lavagem de dinheiro ou qualquer conduta que atente contra o patrimônio público, nacional ou estrangeiro.

Para garantir esse compromisso, a Cooperativa investe continuamente em programas e ferramentas de integridade, incluindo treinamentos voltados ao cumprimento da lei, assegurando que todas as operações estejam alinhadas às normas vigentes e aos princípios éticos que norteiam nossa atuação.

#### **4.7 O interesse público está acima de qualquer interesse pessoal**

Constitui ato de improbidade administrativa, com enriquecimento ilícito, obter qualquer tipo de vantagem patrimonial indevida para si ou para terceiros, mediante conduta intencional, em razão do exercício de cargo, mandato, função, emprego ou atividade pública.

Por isso, a Unimed mantém relações transparentes com o Poder Público em todas as esferas, sendo expressamente proibidos pagamentos ilícitos ou concessão de qualquer tipo de vantagem.

Toda e qualquer suspeita de improbidade administrativa deve ser imediatamente comunicada aos Canais de Denúncia da Cooperativa, garantindo a integridade e a conformidade com a legislação vigente.

#### **4.8 Porte de armas: responsabilidade e cumprimento da lei**

É expressamente vedado portar armas em qualquer dependência da Unimed, salvo as exceções elencadas abaixo conforme disposto na Lei nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003:

- os integrantes das Forças Armadas;
- polícia federal;
- polícia rodoviária federal;
- polícia ferroviária federal;

- polícia civil;
- polícia militar e corpo de bombeiro militar;
- os integrantes da Força Nacional de Segurança Pública (FNSP);
- os agentes operacionais da Agência Brasileira de Inteligência e os agentes do Departamento de Segurança do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República;
- os integrantes do quadro efetivo dos agentes e guardas prisionais, os integrantes das escoltas de presos e as guardas portuárias; e
- as empresas de segurança privada e de transporte de valores constituídas, nos termos desta lei.

Identificando alguma situação em que haja pessoas que não foram mencionadas acima portando algum tipo de arma de fogo ou branca (facas, punhais, canivetes etc.), reportar-se imediatamente à sua liderança para que a segurança seja acionada.

## 4.9 A confiança do cliente se ganha com ética

Encantar o cliente é fundamental para a nossa existência. Cuidar do cliente, com ênfase na busca de excelência e na inovação, é o nosso maior valor.

**Em relação aos clientes, salientam-se, mas não se limitam, as condutas abaixo:**

- atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia, oferecendo-lhes um tratamento digno e de respeito aos seus direitos;
- fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes que tomem a melhor decisão em todos os momentos;
- atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente;
- ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;

- assumir com franqueza a culpa por eventuais erros cometidos e buscar soluções que atendam às necessidades dos clientes;
- buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Unimed.

#### 4.10 Integridade é a base de toda boa parceria

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

**Em relação aos fornecedores e prestadores, salientam-se, mas não se limitam, as condutas abaixo:**

- efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais e éticos, e nas necessidades da Unimed. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como concorrência, cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício, de forma a sustentar as necessidades de nossos clientes;
- realizar negócios com fornecedores e prestadores de boa reputação;
- praticar uma política de preços justos – de acordo com o mercado – e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou dos serviços oferecidos;
- contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do país, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais;
- valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e com o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente;
- contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais;

- permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos.

#### **4.11 Ganhar com integridade é a nossa maior vitória**

A Unimed está plenamente comprometida com o cumprimento das leis de concorrência, atuando com respeito às demais empresas do mercado e garantindo uma concorrência saudável. Todas as nossas práticas são pautadas por métodos éticos e legais, reforçando nosso compromisso com a transparência e com a integridade nas relações comerciais.

##### **Por isso, são determinadas as seguintes condutas:**

- manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de inovação e de aperfeiçoamento de práticas e produtos;
- obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente, sendo vedada qualquer forma de espionagem;
- estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Unimed ou violar a legislação;
- participar de iniciativas de organizações concorrentes, que sejam de interesse da saúde pública, benéficas aos Clientes e à comunidade em geral;
- considerar que a disputa pelo Cliente é uma prática normal na atividade das empresas e que não há razão para retaliações nos casos de êxito do concorrente;
- a Unimed não entrará em acordos formais ou informais com seus concorrentes para a manipulação de preços, participação em concorrências públicas ou alocação de produtos. No relacionamento com concorrentes, serão observadas todas as leis antitruste e demais leis que protejam a livre concorrência.

#### **4.12 Ser ético é também ser cidadão ativo**

A Unimed valoriza a tradição e a identidade cultural das comunidades onde atua, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida por meio de ações e de conhecimentos alinhados ao seu negócio. Nosso compromisso é fortalecer laços e gerar impacto positivo na sociedade, participando de iniciativas e debates que promovam o bem comum e impulsionem o desenvolvimento local.

#### **4.13 Integridade em toda interação com o governo**

A Unimed apoia políticas públicas éticas que promovem o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social, mantendo relações transparentes com todas as esferas do Poder Público.

Não toleramos qualquer prática que possa ser interpretada como tráfico de influência e reforçamos a importância de um relacionamento íntegro com órgãos reguladores, sempre dentro da lei e com posicionamentos claros e objetivos.

Sendo assim, qualquer contato necessário com qualquer esfera do Poder Público deverá ocorrer por meio da Presidência da Cooperativa, na pessoa do seu Diretor Presidente, ou pessoa por ele indicada.

#### **4.14 Neutralidade e respeito nas relações políticas**

Respeitamos a liberdade de participação no processo político-partidário como exercício da cidadania, desde que em conformidade com a legislação vigente.

A Unimed não realiza doações a agentes públicos, a candidatos ou a partidos políticos.

Qualquer iniciativa político-partidária deve ocorrer fora do expediente e sem utilização de recursos, instalações ou do nome da Cooperativa.

#### **4.15 Cada ação conta - você também representa a marca Unimed**

É essencial que todos os cooperados e colaboradores sigam rigorosamente as diretrizes da Unimed sobre identidade e sobre comunicação da marca, incluindo uso correto de logotipo, tipografia, tom de voz e postura nas

mídias sociais. Preservar a confidencialidade das informações é obrigatório, independentemente de sua natureza, nunca devem ser utilizadas para benefício próprio — mesmo após o desligamento da organização.

Além disso, falar em nome da marca só é permitido quando formalmente designado como porta-voz e devidamente preparado. Essas práticas garantem a credibilidade da Unimed e reforçam nosso compromisso com a ética e com a transparência.

#### **4.16 Sustentabilidade é ética em ação**

A Unimed se compromete a desenvolver os seus negócios de forma sustentável, com foco na promoção da saúde de seus beneficiários, e a gerar oportunidades de crescimento profissional e econômico, além de propiciar desenvolvimento social dos cooperados e colaboradores.

A Unimed prima pela qualidade e excelência dos serviços prestados aos seus clientes e busca ser exemplo no cumprimento da legislação aplicável ao negócio, com princípios éticos e de governança.

A Cooperativa quer contribuir para o fortalecimento das comunidades onde está inserida, por meio de programas e ações de inclusão social, preservação e conservação do meio ambiente e valorização da cultura local.

Cada colaborador, fornecedor e parceiro tem um papel fundamental para a concretização dos compromissos com a sustentabilidade. Esperamos que todos os envolvidos em nossas operações atuem com responsabilidade e contribuam para a preservação ambiental e o bem-estar coletivo.

Acreditamos que, juntos, podemos construir um futuro mais sustentável, garantindo o equilíbrio entre o desenvolvimento econômico, social e ambiental.

A Unimed incentiva seus cooperados e colaboradores a realizarem trabalhos voluntários, através das nossas ações sociais, sob orientação da legislação aplicável.

Para maiores informações, contate pelo e-mail [sustentabilidade@unimed serragaucha.com.br](mailto:sustentabilidade@unimed serragaucha.com.br).

## 4.17 Informação confiável é informação protegida

A Unimed realiza o tratamento de dados pessoais e/ou sensíveis de seus cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços de saúde adotando rigorosas medidas de sigilo e cumpre integralmente as leis aplicáveis, classificando esses dados como “restritos” e “confidenciais”.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nº 13.709/2018, regulamenta o tratamento de dados pessoais no Brasil, estabelecendo atribuições, responsabilidades e sanções.

É responsabilidade de todos os envolvidos que atuam em nome ou benefício da Unimed conduzir suas atividades em conformidade com a LGPD. O tratamento de dados pessoais deve sempre ter uma finalidade legítima, específica e informada ao titular, respeitando as bases legais da LGPD. Devem ser utilizados processos e tecnologias adequados para garantir o sigilo, a privacidade, a integridade, a qualidade dos dados e o livre acesso do titular, assegurando também a não-discriminação e a segurança das informações, evitando incidentes de segurança.

O dever de manter as informações confidenciais e restritas sob sigilo, não divulgá-las a pessoas não autorizadas e utilizá-las exclusivamente para fins profissionais é compartilhado por todos.

A Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Empresa contém orientações detalhadas sobre este tema.

Notificações de violação de dados pessoais devem ser reportados no canal de denúncias: <https://www.contatoseguro.com.br/pt/unimed serragacuha/relato/denuncia>.

## 4.18 Integridade digital: proteger, prevenir, preservar

Todos os envolvidos devem estar familiarizados com a Política de Segurança da Informação Corporativa da Unimed, a fim de seguir as regras e diretrizes que garantem o uso correto dos ativos de hardware, de software, de rede e de comunicação. O cumprimento dessas normas assegura autenticidade, confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Os equipamentos (hardware), softwares instalados, recursos de rede e internet, devem ser utilizados exclusivamente para as atividades profissionais

relacionadas aos objetivos de negócio. É responsabilidade dos envolvidos zelar e respeitar as normas de segurança - não sendo permitindo acessos indevidos, nem introduzir softwares maliciosos ou quaisquer elementos físicos e eletrônicos que possam comprometer o funcionamento dos recursos tecnológicos.

O uso de softwares ilegais é estritamente proibido nas instalações da Unimed. Qualquer demanda de software deve ser encaminhada à área de Tecnologia da Informação.

As inclusões, alterações ou revogações de acesso aos sistemas da Unimed só podem ser realizadas mediante autorização dos gestores responsáveis pela informação. As credenciais de acesso, como login e senha, são pessoais e intransferíveis, sendo de responsabilidade do usuário qualquer uso indevido dessas credenciais.

Todos devem impedir e não disseminar, por qualquer meio — interno ou externo, como e-mail, redes sociais, sistemas de comunicação e mensageria —, mensagens ou imagens que não tenham relação com as atividades da Unimed, como: boatos, trotes, conteúdos comerciais, propaganda, conteúdo ilegal, pornografia, discriminação, conteúdo religioso, material com teor político ou que contrarie o presente Código de Ética e Conduta.

A Unimed se reserva o direito de monitorar o uso dos ativos tecnológicos, conforme as leis vigentes, realizando o acompanhamento do uso e gerando relatórios de acesso de maneira individualizada.

Qualquer incidente de segurança da informação ou uso inadequado de tecnologia deve ser imediatamente reportado ao superior hierárquico ou à área de Tecnologia da Informação para a adoção de providências cabíveis.

#### **4.19 Compromisso com a dignidade do trabalho**

A Unimed repudia, veementemente, qualquer forma de trabalho infantil, trabalho forçado ou em condições análogas à escravidão.

##### **É compromisso da Cooperativa:**

- não contratar fornecedores, prestadores de serviço ou parceiros que utilizem mão de obra infantil ou escrava;

- realizar diligências periódicas para verificar o cumprimento das normas trabalhistas e sociais por terceiros;
- exigir cláusulas contratuais, nos contratos que firmar, que proíbam expressamente essas práticas e prevejam sanções em caso de descumprimento;
- promover ações de conscientização entre colaboradores e parceiros sobre os direitos humanos e trabalhistas;
- denunciar e colaborar com autoridades competentes sempre que houver suspeita ou evidência de tais práticas.

Acreditamos que o trabalho digno deve ser reconhecido com uma remuneração justa, transparente e compatível com as responsabilidades exercidas.

**Por isso, assumimos o compromisso de:**

- garantir que todos os colaboradores recebam salários justos, em conformidade com a legislação vigente e com os princípios da equidade;
- promover práticas salariais éticas, sem discriminação de gênero, raça, idade ou qualquer outra condição pessoal.



5.

## Responsabilidades Específicas

As responsabilidades descritas neste documento não se limitam às apresentadas, pois ele contempla apenas as principais diretrizes. Outras obrigações estão detalhadas em documentos complementares, como o Estatuto Social e o Regimento Interno da Unimed, políticas, manuais, instruções de trabalho, códigos de ética profissional, além dos ordenamentos externos aplicáveis, incluindo leis, decretos e resoluções, etc.

## 5.1 Cooperados

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

### **São deveres dos cooperados da Unimed, sem prejuízo daqueles previstos no Estatuto Social e Regimento Interno da Cooperativa:**

- participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas pelos canais de comunicação da Unimed;
- alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e remuneração justa;
- zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento;
- manter o cadastro médico atualizado e documentos oficiais em dia, tais como titulações, endereços, telefones, alvarás e CRM;

## 5.2 Conselheiros e dirigentes

Com papel estratégico na condução da Cooperativa, os conselheiros e dirigentes devem utilizar este Código de Ética e Conduta como referência para uma atuação ética, transparente e orientada pelos princípios do cooperativismo. Seu compromisso é garantir uma gestão responsável, humana e especializada, sempre pautada pela busca da verdade e pela melhor decisão para a Unimed, seus cooperados, colaboradores e clientes.

As ações da alta gestão refletem diretamente no planejamento estratégico e

no dia a dia da Unimed, tornando essencial que cada decisão seja tomada com integridade e com visão de longo prazo.

**São deveres dos conselheiros e dirigentes da Unimed, sem prejuízo daqueles previstos no Estatuto Social e Regimento Interno da Cooperativa:**

- zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética;
- evidenciar sempre, em seu discurso e decisões, o compromisso com os valores e princípios da Unimed;
- garantir o uso adequado e o cuidado com os atributos da marca Unimed;
- tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed;
- não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular;
- posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesses, seja próprio, seja de pessoa conhecida;
- guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública;
- não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente;
- orientar profissionais sob a sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;
- zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed, divulgando suas práticas sociais, ambientais e de gerenciamento de riscos econômicos;
- agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação.

### 5.3 Liderança

**Semprejuízo do previsto no Estatuto Social e Regimento Interno da Cooperativa, os diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores e supervisores têm o**

**dever de:**

- cumprir e fazer cumprir as orientações e regras definidas pela Unimed;
- desempenhar suas atividades de acordo com as metas institucionais;
- empenhar-se para manter um bom clima organizacional;
- divulgar informações relevantes ao bom desempenho das atividades profissionais;
- estimular e participar no desenvolvimento profissional dos colaboradores;
- buscar solucionar as dúvidas que lhes sejam apresentadas;
- mediar eventuais conflitos;
- acompanhar e dar retorno sobre o desempenho dos seus colaboradores;
- zelar pelo patrimônio da instituição;
- prevenir atitudes que configurem assédio moral ou sexual;
- manter comunicação efetiva com as diferentes instâncias institucionais, informando aos cooperados e aos colaboradores todas as normas e procedimentos do serviço;
- assegurar um clima de confiança na comunicação de preocupações e de eventuais desvios ou violações deste Código;
- evitar fazer orientação ao colaborador fora do horário de trabalho via mensagem ou por telefone;
- disseminar os princípios éticos aplicáveis nos relacionamentos internos e externos sob sua responsabilidade;
- assegurar o cumprimento dos processos, dos procedimentos, das políticas e das rotinas de sua área de responsabilidade, dentro dos padrões éticos exigidos.

## 5.4 Colaboradores e estagiários

**São deveres dos colaboradores e estagiários da Unimed:**

- aderir e agir de acordo com as diretrizes e princípios deste Código de Ética e Conduta;
- cumprir com os processos, políticas, procedimentos e rotinas de trabalho

de suas atividades de acordo com os padrões éticos exigidos;

- comunicar por meio dos canais de denúncia, qualquer violação a este documento que venha a ter conhecimento;
- zelar pelo patrimônio da Cooperativa;
- empenhar-se para que as dificuldades que porventura venham a existir, de caráter pessoal ou coletivo, não prejudiquem o relacionamento profissional entre colegas e o desempenho das atividades;
- utilizar o horário de trabalho especificamente para suas atividades profissionais;
- vestir-se adequadamente para a função exercida, de acordo com as normas estabelecidas no Manual de Integração do Colaborador, respeitando o ambiente de trabalho e utilizando uniforme ou jaleco sempre que indicado.
- Todos os colaboradores, mesmo após seu desligamento, têm o dever de zelar pela marca e imagem da Unimed, guardando sigilo sobre todas as informações confidenciais a que tiveram acesso, bem como às informações confiadas à instituição por clientes, parceiros, fornecedores e demais prestadores de serviços, salvo aquelas que forem notoriamente de domínio público.

6.



## Conduitas Vedadas

### **São vedados os seguintes desvios de condutas:**

- apropriar-se de materiais e bens pertencentes ao patrimônio institucional;
- causar danos, intencionalmente ou por prática inadequada, aos bens patrimoniais;
- divulgar, expor ou comentar, interna ou externamente, com qualquer pessoa estranha à assistência direta a um paciente ou a um beneficiário, informações relativas ao prontuário deste, bem como dar publicidade indevida a outros dados sigilosos ou reservados sobre a instituição;
- postar fotos identificáveis dos pacientes em qualquer mídia social;
- relatar situações de trabalho que envolvam outros profissionais, sem prévia autorização, em blogs, sites de relacionamento ou outros meios eletrônicos e/ou impressos;
- vender ou comercializar qualquer tipo de serviço e/ou produto dentro das dependências da Cooperativa, que não sejam aqueles da atividade-fim da atuação da Cooperativa (como por exemplo: cosméticos, artesanato, joias, alimentos, dentre outros), salvo em situações previamente autorizadas pela Unimed;
- a subordinação direta de parentes consanguíneos e afins, em primeiro e segundo grau, como por exemplo: cônjuges, pais, filhos, enteados, irmãos, tios, sobrinhos e cunhados;
- insubordinação ou negligência no atendimento ao paciente;
- recusar a atender ou a apoiar o cliente, o paciente ou o acompanhante;
- não efetivar o registro de eventos adversos;
- desatenção no manuseio de documentos relativos ao prontuário do paciente, expondo o mesmo ao risco de inadequação, de perda ou de extravio de suas informações;
- acessar ou manusear bens e itens pertencentes aos pacientes e a seus acompanhantes;
- Insinuar ao paciente ou a seu acompanhante eventuais problemas de assistência a eles, dentro ou fora da Cooperativa, ou relegar/transferir para outro setor/colega a responsabilidade por tais problemas;
- não seguir as prescrições e orientações dos médicos e de outros profissionais de saúde quanto à assistência ao paciente;
- praticar calúnia e difamação no exercício da sua função, independentemente

de seu nível hierárquico;

- comportamentos discriminatórios e preconceituosos em função racial, de gênero, religiosa, de nacionalidade, de orientação sexual, de origem social e de preferências políticas, uma vez que todos devem ser tratados de forma igualitária;
- utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada, conforme definido pela lei penal, no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada a ele;
- adotar quaisquer outros comportamentos contrários aos princípios da ética, de honestidade e de idoneidade.
- contratar terceirizados que estejam em desacordo com as políticas e normas da Unimed quanto à prática de trabalho forçado ou compulsório, na forma da legislação brasileira vigente.
- contratar terceirizados que estejam em desacordo com as políticas e com normas da Unimed quanto à prática de trabalho infantil, na forma da legislação brasileira em vigor.



7

## Medidas Disciplinares

As medidas disciplinares serão aplicadas aos cooperados, aos fornecedores, aos prestadores, aos estagiários e aos colaboradores, independentemente do seu nível hierárquico, de acordo com as políticas e normativas próprias para cada categoria:

### **7.1 Para colaboradores e estagiários**

Após a verificação da liderança ou por meio de investigação procedente a infração ao Código de Ética e Conduta, os estagiários e colaboradores poderão receber as seguintes medidas disciplinares:

- advertência verbal;
- advertência escrita;
- suspensão;
- demissão por justa causa;
- demissão sem justa causa.
- A liderança responsável deverá aplicar a medida disciplinar de forma respeitosa, em local adequado, sem qualquer tipo de exposição ao colaborador, seguindo as políticas e orientações do setor de Gestão de Pessoas.

### **7.2 Cooperados, conselheiros e dirigentes**

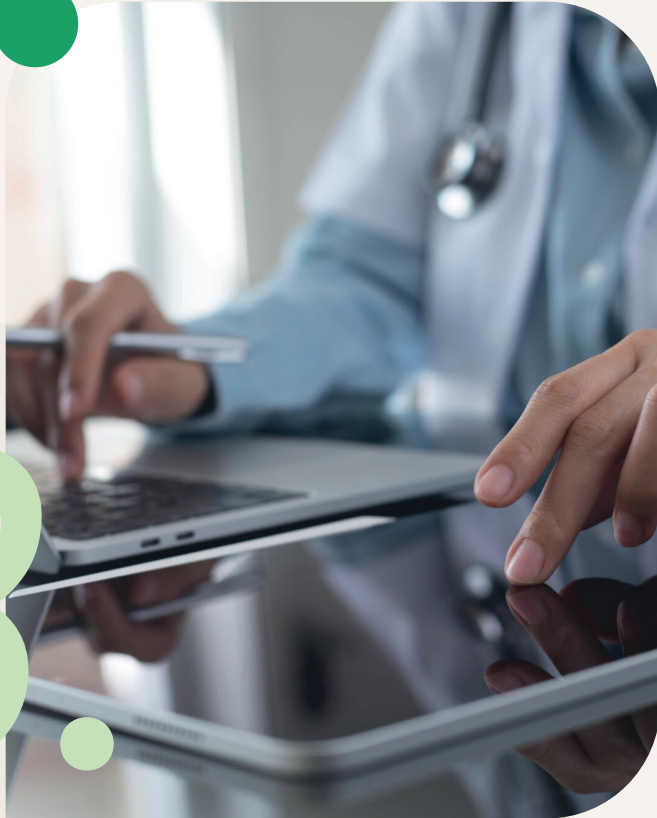
Nenhuma penalidade será imposta aos cooperados, conselheiros e demais dirigentes sem prévia sindicância e/ou processo administrativo sancionatório, assegurando o mais amplo direito de defesa, excetuando-se situações de excepcionalidade previstas no Estatuto Social e Regimento Interno da Unimed.

### **7.3 Fornecedores e prestadores**

Nos casos em que ocorram infrações a este código por parte do fornecedor e/ou prestador, o seu Representante Legal será comunicado formalmente dos fatos pela área correspondente, após análise do Comitê de Conduta, possibilitando o direito do contraditório e, de acordo com a análise e conclusão sobre a eticidade e sobre conduta da empresa, arquivar a denúncia, ou determinar à área

responsável a aplicação de sanções administrativas ao(s) infrator(es).

As sanções que poderão ser aplicadas variam desde uma notificação por escrito solicitando a correção imediata da infração, até o fim da prestação de serviço e/ou a cessação do relacionamento comercial com o infrator, sem prejuízo da adoção de outras medidas administrativas e/ou jurídicas cabíveis.



# Denúncias

É o ato que aponta o indício ou a prática de irregularidade/ilícito, cuja confirmação depende de investigação por parte do órgão competente.

A denúncia consiste no relato de fatos, com a devida indicação de provas, que configurem, em tese, a inobservância das normas presentes neste código, os quais serão analisados e investigados.

Com o objetivo de promover as práticas estabelecidas e supervisionar o cumprimento deste Código de Ética e Conduta, normas externas e internas, os médicos cooperados, dirigentes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço e eventuais parceiros de negócio, podem acionar seguintes canais:

### 8.1 Site e intranet da Unimed:\*

<https://www.contatoseguro.com.br/pt/unimed serragaucha/relato/denuncia>



(\* ) pode ser acessado por este QR-Code:

### 8.2 Telefone

0800 800 5858 (serviço disponível 24h).

Para cada denúncia, haverá o registro formal com a criação de um número de protocolo e com o respectivo processo de apuração, acompanhamento, análise e discussão dos fatos pelo Comitê de Ética e Conduta. Uma vez procedente a denúncia (constatada a infração), o comitê encaminhará suas conclusões para os órgãos competentes, os quais adotarão as medidas cabíveis.

As pessoas que utilizarem tais canais terão asseguradas, se assim desejarem, o seu anonimato. A confidencialidade é garantida. Uma vez identificadas, não sofrerão nenhum tipo de sanção por parte da instituição.

A Unimed, protege sua privacidade e o sigilo das informações, mesmo que na denúncia, o denunciante opte por identificá-la.

9.



**Na dúvida, o  
que fazer?**

Haverá situações no dia a dia não tratadas pelas condutas descritas neste código que gerarão dúvidas quanto ao que deve ser feito.

Refleta se suas ações, ou omissões, por meio de atividades profissionais ou relacionamentos pessoais, possam interferir na habilidade de atuar em prol dos interesses da empresa ou possam ferir de alguma forma as normas deste Código de Ética e Conduta.

**Antes de agir, pergunte a si mesmo:**

- diante da situação, meus interesses pessoais podem interferir de forma conflitante com os interesses da instituição?
- outras pessoas podem julgar que estou decidindo de forma a privilegiar meus interesses e não os da instituição?
- minha decisão está isenta de qualquer relacionamento pessoal que eu tenha com um colega de trabalho, fornecedor ou parceiro comercial e atende integralmente aos interesses da instituição?
- minha decisão pode ser interpretada por outros como tendenciosa?

Situações que não estiverem explícitas neste Código de Ética e Conduta e que se refiram às práticas em desacordo com os códigos de ética de cada classe, serão encaminhadas aos respectivos órgãos de classe.



10.

## Documentos auxiliares

Este Código de Ética e Conduta serve como complemento para as demais normas internas da Unimed, onde os assuntos não abordados neste documento, podem ser consultados nas políticas, manuais, regimento, estatuto e demais normas da Unimed.



11.

## Atualização e Aplicação

A responsabilidade pela atualização e gestão do Código de Ética e Conduta da Unimed é do Comitê de Conduta.

Cabe ao Comitê de Conduta controlar e garantir o livre acesso aos canais de denúncia, impedindo qualquer espécie de constrangimento à pessoa que o utilizar.

Este código deverá estar disponível a todos os colaboradores de forma acessível. Será oferecido continuamente aos colaboradores treinamento sobre o Código de Conduta.



12.

## Referências

- **Código de Conduta da Unimed do Brasil** – aplicável aos membros da alta administração, conselheiros, gestores e colaboradores da Unimed do Brasil, MB.018 – Revisão 05, 2021-2025.
- **Código de Conduta para parceiros e fornecedores da Unimed do Brasil** – aplicável aos terceiros (parceiros e fornecedores) que se relacionam com a Unimed do Brasil, POL.017, 2024.
- **Ministério Público do Trabalho.** Cartilha: Violência e assédio moral no trabalho: perguntas e respostas / Coordenadoria Nacional de Promoção da Igualdade de Oportunidades e Eliminação da Discriminação no Trabalho; redação original Sandra Lia Simón ... [et al.]; redação atualizada Danielle Olivares Corrêa ... [et al.]. – Brasília: Ministério Público do Trabalho, 2025.
- **Defensoria pública estado de Rondônia.** Cartilha informativa: importunação sexual, basta de violência contra a mulher. Edição 2025.



**Unimed**   
Serra Gaúcha

somos **coop** 

Moreira César, 2400 / Pio X  
Caxias do Sul - RS  
CEP 95034-000

(54) 3220.2000  
[unimedserregaucha.com.br](http://unimedserregaucha.com.br)