CÓDIGO DE CONDUTA

MB.018 – Versão 4

Unimed Brasil

somos coop

© 2021 Confederação Nacional das Cooperativas Médicas - Unimed do Brasil

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed do Brasil.

Direção

Omar Abujamra Junior

Coordenação

Cynthia Marinovic
Gestão de Governança Corporativa da Unimed do Brasil

Execução

Grupo de Trabalho de Revisão do Código de Conduta

Projeto gráfico e edição de arte

Marketing da Unimed do Brasil

Agradecimentos

Colaboradores, dirigentes, conselheiros e cooperados de todas as Unimeds que contribuíram para a produção deste documento.

Realização

Unimed Brasil

Unimed do Brasil
Diretoria Executiva

Gestão 2021-2025

Omar Abujamra Junior
Presidente

Emilson Ferreira Lorca
Vice-presidente

Dilson Lamaita Miranda
Diretor de Administração e Finanças

Rubens Carlos de Oliveira Júnior
Diretor de Desenvolvimento de Mercado

Marcos de Almeida Cunha
Diretor de Gestão de Saúde

Silvio Porto de Oliveira
Diretor de Intercâmbio

Claudio Laudares Moreira
Diretor de Regulação, Monitoramento e Serviços

Palavra do Presidente da **Unimed do Brasil**

Há pouco mais de cinco décadas, 23 médicos da cidade de Santos (SP) uniram forças para buscar um modelo que resgatasse a ética e o papel social da Medicina, garantindo a prática liberal da profissão e a qualidade do atendimento. Encontraram nos princípios cooperativistas a base para a criação da marca Unimed.

A combinação poderosa entre esse modelo de negócio e nossos valores nos conduziu ao nosso propósito: cuidar da saúde e da vida de pessoas.

Hoje, nossa marca representa a maior rede privada de assistência médica do Brasil e o mais bem-sucedido modelo de operação da saúde suplementar. Essas conquistas só foram possíveis porque nos unimos.

E para manter nossa integração nacionalmente, comprometidos com a transformação e a sustentabilidade do Sistema Unimed, precisamos, também, assegurar que nossos comportamentos e formas de nos relacionarmos expressem os valores da marca Unimed.

Reunimos, nesta nova edição do *Código de Conduta*, atitudes claras que devem fazer parte de todas as nossas atividades e nos ajudar a ser ainda melhores. Ele é essencial para garantir uma cultura organizacional focada na ética, na transparência, no respeito e no cuidado com o próximo.

São essas diretrizes, vivenciadas em nossa prática diária, que transmitem uma imagem sólida e de confiança perante todos os públicos com os quais nos relacionamos e que devem ser observadas por todos nós, independentemente de cargos, atribuições ou responsabilidades. Como resultado, continuaremos impactando positivamente as vidas das pessoas e das comunidades ao nosso redor.

Faça a sua parte colocando em prática o conjunto de normas deste documento nas suas pequenas e grandes decisões como colaborador, gestor, dirigente ou médico cooperado do maior sistema cooperativista de saúde do mundo, o Sistema Unimed.

Omar Abujamra Junior
Presidente da Unimed do Brasil

Palavra do Presidente da **Unimed Marquês de Valença**

A conduta íntegra, ética e de respeito com todos os nossos públicos de relacionamento é componente essencial na atuação da Unimed desde sua fundação.

A presente versão do Código de Conduta Unimed trata-se não somente de um material de consulta, mas também configura-se em um instrumento de trabalho que orienta sobre a melhor forma de atuarmos em nosso dia a dia.

Cabe a cada um de nós conhecer, disseminar e aplicar as diretrizes aqui contidas.

A valorização da nossa cultura organizacional, bem como o cuidado com a nossa marca e reputação é dever de todos: cooperados, conselheiros, diretores e colaboradores. Portanto, convido–os a ler e praticar essas orientações, com a certeza de construirmos relações mais sólidas e alinhadas com nossos princípios e valores.

Oscar Silva Leite Pinto
Presidente da Unimed Marquês de Valença

Sumário

Introdução 7

1. Nossas condutas pessoais e no local de trabalho 11

a) Cooperados 12

b) Conselheiros e dirigentes 12

c) Todos os públicos 14

2. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externo 18

a) Relação com clientes 19

b) Cuidado com a marca 19

c) Fornecedores de serviços administrativos e de saúde 19

d) Concorrentes 19

e) Comunidade 20

f) Sustentabilidade 20

g) Governo 20

3. Gestão de ética 21

Termo de compromisso 23

Glossário 24

Introdução

Princípios do cooperativismo

O cooperativismo caracteriza-se pela associação de pessoas ou grupos com mesmo interesse, que se unem voluntariamente para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. Teve as suas origens no continente Europeu, chegando à classe médica, no Brasil, em 1967, com a fundação da Unimed em Santos, em São Paulo. Com o objetivo de prover melhores condições de trabalho para a classe médica da região, espalhou-se por todo o País e constituiu o Sistema Unimed.

O maior sistema cooperativista médico do mundo é composto por mais de 350 cooperativas, entre Singulares, Federações e sociedades auxiliares, que têm em sua base de atuação os sete princípios do cooperativismo:

1º Princípio: Adesão livre e voluntária
2º Princípio: Controle democrático pelos sócios
3º Princípio: Participação econômica dos sócios
4º Princípio: Autonomia e independência
5º Princípio: Educação, treinamento e informação
6º Princípio: Cooperação entre cooperativas
7º Princípio: Preocupação com a comunidade

Sobre o Código de Conduta Unimed

O que é?

O Código de Conduta Unimed é um documento formal que fornece diretrizespara nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Muito mais que um simples documento, o código deve nortear todas as conexões profissionais e ser reflexo de nossas condutas. Você participa dessas relações a partir do momento em que aceitou fazer parte do Sistema Unimed e, por isso, deve assumir tal responsabilidade.

Seguindo a premissa da Unimed de revisar as suas diretrizes e políticas periodicamente, este Código de Conduta é uma evolução do documento anterior, resultante de um trabalho desenvolvido por Singulares, Federações e sociedades auxiliares, sob a coordenação da Unimed do Brasil.

A quem se aplica

Este documento deve servir como norteador das condutas profissionais e pesso- ais a serem seguidas por todos os públicos, tais como diretores, cooperados, colaboradores e demais prestadores de serviço das Unimeds, que deverão divulgar e zelar pelo seu cumprimento.

Objetivos do Código de Conduta Unimed

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

Espera-se que, após a divulgação deste guia orientador, todos os envolvidos alinhem as suas condutas com as disposições contidas aqui. Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade. Sendo assim, sempre que houver dúvidas, procure seu superior imediato ou responsável pela gestão da ética em sua Unimed, que poderá orientá-lo ou buscar respostas com outros profissionais da organização.

Nossa responsabilidade pelo Código de Conduta

A compreensão de que devemos cumprir as leis vigentes no País pode nos pare- cer óbvia. E é com a mesma naturalidade que este Código deve ser incorporadonas nossas relações profissionais. Por esse motivo, a partir do momento em quese 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 jurídicas, como também comprometer a reputação do Sistema Unimed. Portanto, no caso de comportamentos que entrem em contradição com as diretrizes deste documento, procure os canais de denúncia ou responsáveis pela gestão da ética de sua Unimed. Conforme mencionado, seu superior imediato também poderá orientá-lo. Não buscar o pleno esclarecimento de possíveis dúvidas ou ignorar atitudes que estejam em desacordo com este Código

torna-se uma conduta inaceitável. Assim como todos fazemos parte e formamos esse sistema cooperativo, a responsabilidade pela aplicabilidade e pela gestão do Código de Conduta se torna compartilhada.

Corrupção

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

1. Não se envolver em práticas de atos irregulares graves ou de corrupção quando no desempenho de suas funções.

2. É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisão em descumprimento da legislação vigente.

3. São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta nos atos ilícitos anteriormente nomeados.

Cuidados com dados pessoais de terceiros

O Sistema Unimed, em razão da natureza das suas atividades, executa operações de tratamento de dados pessoais e sensíveis, protegidos nos termos das leis de proteção e privacidade de dados e normas derivadas vigentes.

As informações deverão ser utilizadas sempre de modo responsável e apenaspara propósitos legítimos inerentes as atividades, adotando tecnologias e proces- sos adequados que garantam a integridade e a segurança das informações dos beneficiários, colaboradores e cooperados confiadas ao Sistema Unimed. O papel de "guardião" dos dados deverá ser um compromisso de todos, respeitando as diretrizes estabelecidas pelas políticas específicas vigentes na sua Unimed para tratar o tema.

1. Nossas condutas pessoais e no local de trabalho

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

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

a) Cooperados

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

São deveres dos cooperados:

1. 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.
2. Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los, baseando-se na busca contínua de boas condições de trabalho e remuneração justa.
3. Zelar pela qualidade da assistência prestada aos clientes e beneficiários, bem como pela humanização do atendimento.

b) Conselheiros e dirigentes

Embora interdependentes, cada Unimed tem sua autonomia e atua com base em seu Estatuto Social e composição administrativa própria.

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

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

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

São deveres dos conselheiros e dirigentes:

1. Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética.
2. Evidenciar sempre, em seu discurso e decisões, o compromisso com os valores e princípios da Unimed.
3. Garantir o uso adequado e o cuidado com os atributos da marca Unimed.
4. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed.
5. Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular.
6. Posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocor- ram a possibilidade de conflito de interesses, seja próprio, seja de pessoa conhecida.
7. Guardar sigilo sobre toda e qualquer informação da Unimed que tenha conhecimento devido ao seu cargo, e que não possa se tornar pública.
8. Não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente.
9. Orientar profissionais sob a sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos.
10. 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.
11. 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.

c) Todos os públicos

A nossa reputação e a nossa credibilidade são os ativos mais importantes de que dispomos e que constituem mercados globalizados e competitivos, exigem padrões transparentes de atuação e o atendimento de ordenamentos jurídicos diversos. Portanto, os princípios éticos que orientam a nossa atuação contribuem para a manutenção da imagem da Unimed como entidade sólida e confiável perante nossos clientes, fornecedores, consumidores e colaboradores em geral.

Quanto aos que atuam em cargos de gestão, devem zelar pela disseminação deste código de conduta e propiciar um ambiente que estimule a diversidade e o respeito, de acordo com os princípios éticos e comportamentais aqui descritos.

Condutas desejadas:

1. Zelar para que os diretores, cooperados, colaboradores e demais públicos de prestação de serviços sigam elevados padrões de conduta ética e respeito.
2. Tomar as melhores decisões a favor dos interesses da Unimed.
3. Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando as oportunidades ou informações a que tenha acesso em razão de sua função em benefício próprio ou de terceiros, conforme os valores éticos.
4. Orientar profissionais sob a sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos e zelar pela manutenção de um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Unimed.
5. 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.
6. Comunicar imediatamente ao superior imediato ou canal de denúncias qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar contrário às condutas deste código, função e/ou aos interesses e objetivos da Unimed.
7. Respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.
8. Tratar a informação com um ativo de grande valor, com responsabilidade e confidencialidade.

9. Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abranjam um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Unimed, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação. Esses procedimentos e normas devem estar baseados nas regras e nas instruções quanto ao uso e guarda de informações, conforme a legislação vigente.

10. Assegurar a imparcialidade e evitar conflitos de interesses em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho.

11. Zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis da organização, utilizando os patrimônios e recursos apenas para atender aos objetivos corporativos da Unimed.

Condutas proibitivas:

1. Não 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.

2. Não são admitidas, em hipótese alguma, práticas de calúnia e difamação no exercício da sua função, independentemente de seu nível hierárquico.

3. Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica.

4. São intoleráveis comportamentos discriminatórios e preconceituosos em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas. Todos devem ser tratados de forma igualitária.

5. Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios.

6. Não aceitar o pagamento de despesas, tais como de deslocamento, passagens, diárias e alimentação, pagas por fornecedor e/ou prestador de serviços.

7. Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na Unimed.

8. Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores.

9. 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.

10. É intolerável a prática de assédio sexual e comportamentos impróprios que causem desconforto e humilhação ao outro.

11. É intolerável 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.

12. Não é tolerável o recebimento de brindes, presentes e outras ofertas de clientes internos e externos (fornecedores, beneficiários e parceiros da cooperativa) que não sejam de caráter simbólico e/ou não atendam aos critérios definidos pela cooperativa.

Dica:

Para ajudá-lo a definir se a decisão que tomou é a melhor, faça uma reflexão:

É legal?

Está de acordo com nossas diretrizes?

Está alinhado aos nossos valores e princípios?

Se toda a sociedade tiver a mesma conduta, o resultado será positivo?

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

2. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externo

a) Relação com clientes

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. Portanto, é nossa obrigação surpreendê-lo positivamente com relações que cumpram a responsabilidade social, comunitária e ambiental, e com pleno respeito às regulamentações de cada produto e na região em que atuam.

Os clientes devem ser atendidos com experiências que superem as suas expectativas, oferecendo a eles informações claras, precisas e transparentes e buscando as soluções mais adequadas, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Unimed.

b) Cuidado com a marca

É imprescindível que todos os colaboradores cumpram as diretrizes dispostas na Central da Marca Unimed (unimed.me/centraldamarca), validadas pelo Sistema Unimed, que orientam quanto ao uso de logotipo, tipografia, tom de voz, postura das mídias sociais, entre outros.

Deve-se preservar o caráter confidencial das informações, independentemente de sua natureza, e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização.

Além disso, só é permitido falar em nome da marca, em quaisquer meios, quando nomeado porta-voz e devidamente preparado.

c) Fornecedores de serviços administrativos e de saúde

Realizar a contratação de fornecedores, 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.

d) Concorrentes

A Unimed está totalmente comprometida com o cumprimento das leis de concorrência, com respeito às demais empresas que atuam no mercado e assegurando uma concorrência saudável, adotando práticas que estejam associadas a métodos éticos e legais.

e) Comunidade

Respeitar a tradição e a identidade cultural das comunidades onde a Unimed estiver inserida.

f) Sustentabilidade

Nossas condutas e decisões no ambiente de trabalho devem ser pautadas por atitudes que buscam o equilíbrio entre as saúdes social, econômica e ambiental da organização.

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

Observar e cumprir a legislação sanitária e ambiental, assim como normas e regulamentos aplicáveis, durante a realização de suas atividades de trabalho.

g) Governo

1. Apoiar políticas e práticas públicas regidas por princípios éticos, que promovam o cooperativismo, o desenvolvimento e o bem-estar social. E não adotar, com relação ao setor público, qualquer iniciativa que possa ser interpretada como tráfico de influência.

2. Cumprir as normas vigentes do setor de regulamentação dos planos de saúde, sempre buscando preservar os direitos de nossos clientes e do Sistema Unimed. Qualquer orientação a respeito dessas questões deverá ser obtida nas áreas jurídica e de regulação.

3. Manter um bom relacionamento com os órgãos reguladores, sempre procurando, dentro da lei, defender os interesses do Sistema Unimed, expondo as opiniões de forma clara e objetiva.

4. Jamais oferecer qualquer vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou licitante concorrente.

3. Gestão de ética

É preciso um trabalho contínuo de gestão da ética na organização, que envolva atividades e ferramentas para que, de fato, o conteúdo do código de conduta seja conhecido e aplicado.

Na Unimed Marquês de Valença, a gestão da ética é realizada pela área de Compliance.

Caso tenha dúvidas, sugestões, denúncias ou críticas relacionadas aos temas tratados neste documento, entre em contato pelo e-mail compliance@mvalenca.unimed.coop.br.

Termo de compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Conduta Unimed, assim como afirmo ter lido e compreendido o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas as minhas atividades profissionais.

Declaro ainda que, caso ocorram situações não citadas e que gerem dúvidas sobre a conduta correta, procurarei orientação com o responsável pela gestão do Código de Conduta da Unimed a qual represento ou com o meu superior imediato.

_____

Nome completo

_____

Data

_____

Assinatura

Glossário

Administradores
Diretores e gestores da Unimed.

Assédio moral
Toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude etc.) que, intencional e frequentemente, fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho. As condutas mais comuns, entre outras, são:

- Instruções confusas e imprecisas ao(à) trabalhador(a)
- Dificultar o trabalho
- Atribuir erros imaginários ao(à) trabalhador(a)
- Exigir, sem necessidade, trabalhos urgentes
- Sobrecarga de tarefas
- Ignorar a presença do(a) trabalhador(a) ou não cumprimentá-lo(a) ou, ainda, não lhe dirigir a palavra na frente dos outros, deliberadamente
- Fazer críticas ou brincadeiras de mau gosto ao(à) trabalhador(a) em público
- Impor horários injustificados
- Retirar-lhe, injustificadamente, os instrumentos de trabalho
- Agressão física ou verbal, quando o(a) assediador(a) e a vítima estão sós
- Revista vexatória
- Restrição ao uso de sanitários
- Ameaças
- Insultos
- Isolamento

Assédio sexual
Abordagem não desejada pelo outro, com intenção sexual ou insistência inoportuna de alguém em posição privilegiada, que usa dessa vantagem para obter favores sexuais de subordinados, ou mesmo sem que exista uma relação de hierarquia.

Canais de comunicação sobre a gestão da ética
Ferramentas utilizadas para comunicar ou receber denúncias, críticas e sugestões relacionadas a temas contemplados no Código de Conduta.

Cargos de gestão

Cargos que respondem pela definição e viabilização da estratégia organizacional por meio do estabelecimento de prioridades, tomada de decisão — de acordo com seu nível, sendo responsáveis também pela gestão de pessoas.

Conflito de interesses

Os conflitos de interesses ocorrem 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.

Em muitas ocasiões, o conflito de interesses ocorre devido a determinadas condutas, envolvimento pessoal e afetivo, relações de parentesco não declaradas, uso inadequado da posição ou por meio apenas da própria influência que o cooperado ou colaborador possui dentro da cooperativa.

Conselheiros

Membros dos conselhos administrativo, fiscal, consultivo e técnico.

Corrupção

Relação social (de caráter pessoal, extramercado e ilegal) que se estabelece entre dois agentes ou grupos de agentes (corruptos e corruptores), cujo objetivo 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.

Extorsão

Obrigar alguém a um determinado comportamento ou ação, mediante o uso de violência ou ameaça para obtenção de lucro, recompensa ou vantagem.

Gestão da ética

Forma ou mecanismo utilizado para gerenciamento da ética dentro de uma organização, como comitê de ética, canal de denúncias, plano de comunicação e treinamento.

Governança

Sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, conselho de administração, diretoria e órgãos de controle.

Princípios da Governança:

1. Transparência
2. Equidade
3. Prestação de contas
4. Responsabilidade corporativa

Improbidade administrativa

Ato ilegal ou que entre em contradição com os princípios da administração pública, cometido por agente público no exercício de sua função ou por conta dela.

Marca

É a representação simbólica de uma entidade, algo que permita identificá-la de modo imediato. Na teoria da comunicação, pode ser um signo, símbolo ou ícone. Uma simples palavra pode fazer referência a uma marca.

Todos os meios ou veículos de comunicação utilizados para divulgar informação por meio de imagens, textos, sons, outdoors, jornais, revistas, televisão, rádio, cinema e outros.

Parceiros comerciais (administradoras e corretoras)

Administradoras de benefícios – pessoa jurídica que propõe a contratação de plano coletivo na condição de estipulante ou que presta serviços para pessoas jurídicas contratantes de planos privados de assistência à saúde coletivos.

Corretoras – intermediária legalmente autorizada para angariar e promover contratos, ou seja, vender apólices de planos de saúde, seguros etc. para pessoas físicas ou jurídicas.

Propina

Dinheiro recebido ou fornecido de forma ilícita, como suborno, em um ato de corrupção.

Redes sociais

Ou mídias sociais, são redes de relacionamento que conectam pessoas por meio da internet. Geralmente, funcionam tendo como base os perfis dos usuários — um levantamento de dados que a rede agrega sobre o que o usuário gosta, seus interesses, hobbies, escolaridade, profissão ou qualquer outro assunto de interesse que ele queira compartilhar.

Rede prestadora de serviços de saúde

Conjunto de estabelecimentos de saúde, incluindo equipamentos e recursos humanos, próprios ou contratados, indicados pela operadora de plano privado de assistência à saúde para oferecer cuidado aos beneficiários, em todos os níveis de atenção à saúde, considerando ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação.

Recursos próprios

Ou rede própria – recurso físico de propriedade da operadora ou de sociedade controlada pela operadora ou, ainda, de sociedade controladora da operadora, por exemplo: hospitais, laboratórios, clínicas etc.

Sistema Unimed

Composto por Singulares, Federações, sociedades auxiliares e Confederação Nacional das Cooperativas Médicas.

Suborno

Prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, funcionário público ou profissional da iniciativa privada qualquer quantidade de dinheiro ou quaisquer outros favores, para que a pessoa em questão deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed Marquês de Valença

somos coop

Avenida Nilo Peçanha, 428
27600-000 - Centro - Valença-RJ
Tel. 24 2453-9750
www.unimedmvalenca.coop.br

ANS Nº 32108-7