

Elaborado por:

Márcia de Almeida Jardim

Aprovado por: Evaldo Calil Pereira Jardim

Data Aprovação: 14/10/2019

1. OBJETIVO

O Código de Ética e de Conduta da **UNI-SOS EMERGÊNCIAS MÉDICAS LTDA.** tem como objetivo o alinhamento de conduta para contribuir com a ampliação dos nossos negócios, agregando valor a nossa prestação de serviços que entregamos e apoiando o crescimento e desenvolvimento de nossas equipes. Espera-se que, após a divulgação deste guia orientador, todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas. Obviamente, o Código não tem condições de abordar todas as situações relativas a comportamentos éticos, dada a sua complexidade.

Diretores da **UNI-SOS EMERGÊNCIAS MÉDICAS LTDA.**, administradores e colaboradores são responsáveis por garantir que este Código de Ética e Conduta seja cumprido e, além de agir em conformidade com ele, devem comunicar prontamente a suspeita ou o conhecimento de violação de suas diretrizes ao canal de denúncia ou responsável pelo Programa de Integridade.

O Código de Ética e Conduta da **UNI-SOS** é um documento formal que fornece diretrizes para mantermos os padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Muito mais do que um simples documento, o código deve nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e ser reflexo de nossas condutas. Você participa dessas relações a partir do momento em que aceitou fazer parte da **UNI-SOS** e por isso deve assumir tal responsabilidade.

2. COMO UTILIZAR ESTE CÓDIGO

A forma de trabalhar da **UNI-SOS** não substitui quaisquer políticas existentes e deve continuar a seguir as regras e padrões que foram estabelecidos no seu local de trabalho. Pelo contrário, este código tem como objetivo disponibilizar uma base de trabalho para estas políticas, de forma a facilitar a compreensão da fundamentação lógica por trás delas.

Mas, tão importante, é também constituir uma ferramenta para ajudar a tratar quaisquer questões ou dilemas que possam surgir, relacionados com a forma como trabalhamos.

É evidente que nenhum documento pode antecipar e abordar todas as situações que possam surgir, especialmente porque muitos dilemas éticos ocorrem em “áreas cinzentas” em que a solução não é imediatamente visível. Assim, sempre que for confrontado com o que pensa ser uma decisão ética delicada, coloque a si mesmo as seguintes questões:

1. Está de acordo com o ESPÍRITO **UNI-SOS** e a NOSSA FORMA DE TRABALHAR?
2. É legal?
3. Como as minhas ações irão afetar os proprietários/clientes/fornecedores e como reagiriam se tivessem conhecimento das mesmas?
4. Se não estiver seguro, peço ajuda?

Elaborado por:

Márcia de Almeida Jardim

Aprovado por: Evaldo Calil Pereira Jardim

Data Aprovação: 14/10/2019



A **UNI-SOS** reconhece que algumas situações não são fáceis. Quando em dúvida, **REGRA DE OURO** é revelar o assunto e discuti-lo abertamente, para evitarmos problemas.

Este guia corporativo se aplica a **UNI-SOS** e todos os seus parceiros e Prestadores de Serviços.

Algumas partes também se aplicam a vendedores (fornecedores) e clientes (usuários) da **UNI-SOS** em conjunção com o Código de Conduta, onde esteja incorporado nos Termos Gerais de Compras e Condições ou se um código separado for produzido.

3. COMO APLICAR

3.1. Conduta entre o Público Relacionado

3.1.1. Partes relacionadas

- Operações e negócios com partes relacionadas são realizados em condições de mercado e levam em consideração, em primeiro lugar, os interesses da **UNI-SOS**, observando condições estritamente comutativas, negociadas de forma independente, mediante processo transparente, ético e em conformidade com a legislação vigente.

Elaborado por:

Márcia de Almeida Jardim

Aprovado por: Evaldo Calil Pereira Jardim

Data Aprovação: 14/10/2019

- Fornecemos de forma clara e correta as informações necessárias para que as partes relacionadas tomem suas decisões.
- Adotamos critérios transparentes e que aumentam o grau de imparcialidade na gestão dos conflitos de agenda, visando eliminar injustiças na assimetria de direitos e na conciliação de interesses das partes relacionadas.

3.1.2. Colaboradores

- Não toleramos qualquer forma de discriminação ou assédio.
- Adotamos políticas e práticas destinadas a prevenir e combater as formas degradantes de trabalho (infantil, forçado, escravo, etc.).
- Respeitamos os direitos políticos e trabalhistas dos colaboradores, incluindo o direito à negociação coletiva e à associação partidária e sindical.
- Os processos de gestão de pessoas (contratação, desligamento, transferência, promoção, aumentos salariais por méritos, sanções disciplinares, etc.) são realizados com respeito, transparência, imparcialidade e com base nos preceitos da meritocracia.

3.1.3. Clientes e consumidores

- A qualidade da nossa Prestação de Serviços deve atender todos os padrões estabelecidos pela legislação e pelas normas.
- Respeitamos a liberdade de escolha de nossos clientes e consumidores e lhes fornecemos de forma clara e correta as informações necessárias para a tomada de decisões.
- Não usamos artifícios como vendas casadas e outras formas de imposição ou constrangimentos na realização de negócios.
- Atendemos clientes e consumidores com acolhimento, profissionalismo e agilidade, valorizando seus interesses, tempo, opiniões e sentimentos.
- Disponibilizamos canais de atendimento preparados para ouvi-los com atenção e atender com prontidão suas solicitações, reclamações e sugestões pertinentes em nosso site <http://www.uni-sos.com.br>. A **UNI-SOS** dará retorno ou posicionará sobre o andamento do assunto.

3.1.4. Fornecedores (fornecedores de produtos, prestadores de serviços, parceiros comerciais, parceiros de negócios, etc.)

- Adotamos critérios justos e transparentes de seleção e contratação de fornecedores.
- Adotamos diretrizes e práticas de desenvolvimento de fornecedores, visando ao aperfeiçoamento de nossos produtos e serviços.
- Não toleramos qualquer forma de trabalho degradante (escravo, forçado, infantil, etc.) em nossa cadeia de suprimento, bem como descumprimento às legislações trabalhistas vigentes ou ações que causem danos ao meio ambiente.
- Não toleramos qualquer prática de corrupção, suborno, propina, favorecimentos pessoais e demais formas de atos ilícitos, fraudulento, não ético ou criminosos em nossa cadeia de suprimento.

A **UNI-SOS** se compromete a realizar a contratação de prestadores de serviços de com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da **UNI-SOS** por meio de processos objetivos e transparentes se comprometendo a:

Elaborado por:

Márcia de Almeida Jardim

Aprovado por: Evaldo Calil Pereira Jardim

Data Aprovação: 14/10/2019

- ✓ Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de contratado de forma abrupta e unilateral;
- ✓ Zelar pela contratação de prestadores de serviços que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da **UNI-SOS**, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens;
- ✓ Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos;
- ✓ Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de integridade;
- ✓ Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais.

3.1.5. Concorrentes

- Participamos de associações empresariais com espírito de cooperação e visando ao aperfeiçoamento dos setores da economia onde atuamos.
 - Respeitamos a reputação e as opiniões dos nossos concorrentes e não desvalorizamos seus produtos e serviços, assegurando condições para uma concorrência saudável.
 - Agimos segundo os preceitos da livre concorrência e, nesse sentido, as seguintes práticas são vedadas: traste, uso de informações privilegiadas, omissão de fatos relevantes, manipulação da boa-fé, espionagem, etc.
 - 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 **UNI-SOS** parecer violações à legislação.

3.1.6. Setor público

- As decisões da **UNI-SOS** não são influenciadas por preferências partidárias ou ideológicas.
- Parcerias e contribuições (patrocínios, doações, etc.) para o setor público devem:
 - Estar em conformidade com a legislação cabível e em conformidade com nossas diretrizes corporativas;
 - Serem devidamente registradas em nossos demonstrativos.
- Nenhuma contribuição (patrocínios, doações, etc.) pode ser realizada tendo em vista a obtenção de benefícios ilegítimos ou favores para a **UNI-SOS**.

3.1.7. Terceiro Setor

- Parcerias e contribuições (patrocínios, doações, etc.) para Organizações Não Governamentais (ONG's), Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP's), entidades filantrópicas, etc. devem:
 - Estar em conformidade com a legislação cabível e em conformidade com nossas diretrizes corporativas.
 - Serem devidamente registradas em nossos demonstrativos.

3.1.8. Mídia

- Baseamos nosso relacionamento com a mídia em princípios de veracidade e independência.
- Temos o discernimento sobre o que é dever de informar e o que são ações de marketing e de publicidade.

Elaborado por:

Márcia de Almeida Jardim

Aprovado por: Evaldo Calil Pereira Jardim

Data Aprovação: 14/10/2019

- Reconhecemos e respeitamos o dever da imprensa de informar a opinião pública.

4. RESPEITO PELAS PESSOAS

Esperamos que todos os funcionários e entidades trabalhem em conjunto de uma forma aberta e respeitosa. Desta forma, mantemos uma cultura de lealdade, confiança e solidariedade em toda a nossa Empresa. Devemos todos tentar dar crédito às ideias das outras pessoas e reconhecer as contribuições dos outros.

O trabalho em equipe deve ser encorajado e os sucessos, assim como os fracassos, devem ser divulgados. Devemos escutar com generosidade e divulgar as informações conforme necessário, respeitando as políticas **UNI-SOS** sobre confidencialidade. Finalmente, a depreciação de colegas é contrária aos valores da **UNI-SOS**.

5. RESPEITO PELA LEI

A **UNI-SOS** poderá vir a operar em outros países, com grande variedade de culturas, leis e sistemas políticos.

Como regra básica, nós enquanto **UNI-SOS** e enquanto pessoas no desempenho das nossas tarefas, devemos respeitar sempre as leis dos países nos quais a **UNI-SOS** possa vir a operar.

A **UNI-SOS** está particularmente ligada ao espírito e cumprimento das leis vigentes:

- ✓ Direitos Humanos;
- ✓ Proibição de trabalho de menores e trabalho forçado;
- ✓ Discriminação;
- ✓ Horas de trabalho e remuneração;
- ✓ Representação coletiva de trabalhadores;
- ✓ Padrões de qualidade, saúde e segurança;
- ✓ O meio ambiente;
- ✓ Corrupção e suborno;
- ✓ Impostos e comunicação correta de informação financeira;
- ✓ Concorrência leal.

A **UNI-SOS** procura partilhar estes princípios com os seus parceiros de negócio e assegurar, na medida do possível, que esses mesmos parceiros respeitem também estas leis e regulamentos.

A **UNI-SOS** 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 seguir as seguintes diretrizes:

- ✓ 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 decisões em descumprimento da legislação vigente.
- ✓ São proibidos e intoleráveis por parte da **UNI-SOS** não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados.

Elaborado por:

Márcia de Almeida Jardim

Aprovado por: Evaldo Calil Pereira Jardim

Data Aprovação: 14/10/2019

6. REPRESENTANDO A EMPRESA

A reputação da **UNI-SOS** depende do comportamento de todos e de cada um de nós.

Espera-se que:

- ✓ Aja de acordo com os melhores interesses da **UNI-SOS**;
- ✓ Demonstre os valores da **UNI-SOS** no comportamento profissional;
- ✓ Evite falar ou escrever em nome da **UNI-SOS** a não ser que esteja devidamente autorizado;
- ✓ Evite falar ou escrever sobre temas fora dos conhecimentos pessoais;
- ✓ Assegure que não existe confusão entre as suas opiniões pessoais e as da Empresa (Assim, por exemplo, deve evitar o uso de cartas com o cabeçalho da **UNI-SOS** ou correio eletrônico para expressar pontos de vista pessoais ou para negócios pessoais);
- ✓ Mantenha a confidencialidade de todas as informações obtidas ou geradas durante a realização das atividades da **UNI-SOS**;
- ✓ Fotografias, filmagens ou qualquer tipo de exposição de fornecedores/clientes (fora do escopo técnico) são terminantemente PROIBIDOS sem a autorização por escrito dos mesmos. Caso o cliente/fornecedor possua política ou regra para estas atividades devemos seguir a orientação.
- ✓ É de suma importância para **UNI-SOS** que seus colaboradores e/ou representantes mantenham a imparcialidade durante toda a prestação de serviço, não permitindo que pressão de qualquer natureza influencie em suas decisões técnicas, reportando imediatamente toda a situação para seu superior hierárquico e/ou Diretoria, ficando proibido de tomar decisões individualmente.

7. OFERTAS E ENTRETENIMENTOS

A troca de ofertas e de entretenimento pode ajudar a construir a compreensão e a melhorar as relações profissionais, mas pode também causar um conflito entre interesses pessoais e dever profissional.

- ✓ Quando receber presentes ou entretenimento, a regra de “ouro” é a divulgação total.
- ✓ Quando oferecer presentes ou entretenimento, a regra de “ouro” é o bom-senso e avaliar como será entendido pelo público em geral.

Espera-se que:

- ✓ Nunca aceitem presentes ou entretenimento de quaisquer fornecedores a não ser que sejam claramente simbólicos em valor;
- ✓ Nunca ofereçam ou aceitem ofertas em dinheiro;
- ✓ Certifique que todas as ofertas e entretenimentos oferecidos são apropriados e estão de acordo com os valores da **UNI-SOS**;
- ✓ Certifique que ao estabelecer de uma nova relação comercial, todas as partes estão cientes sobre as orientações da **UNI-SOS** relativamente a ofertas e entretenimento;

Por sua vez, descubra quais são as políticas do parceiro de negócio sobre estes assuntos. Esta atitude pode ser muito útil para evitar quaisquer mal entendidos.

Transmita imediatamente à gestão qualquer oferta ou convite que tenha recebido.

8. SUBORNO E “PAGAMENTOS FACILITADORES”

Elaborado por:

Márcia de Almeida Jardim

Aprovado por: Evaldo Calil Pereira Jardim

Data Aprovação: 14/10/2019

Estamos convictos de que a corrupção é inaceitável. Este comportamento não se adequa a **UNI-SOS**, não beneficia as comunidades nas quais operamos e representa um custo para a Empresa. O suborno é uma forma de corrupção e é ilegal na maioria dos países, sobretudo quando existam funcionários públicos envolvidos. Em determinados países esses pagamentos estão banidos. Estes são definidos como pagamentos utilizados para assegurar ou acelerar ações legais do governo como, por exemplo, a emissão de licenças ou a liberação de mercadorias retidas na alfândega. A maioria constitui, de fato, uma forma de suborno.

Espera-se que:

- ✓ Nunca se proponha, ofereça ou prometa dinheiro ou serviços (incluindo presentes e entretenimento) a funcionários governamentais, a outros funcionários e a todos os que sobre eles possam exercer influência;
- ✓ Nunca se faça intencionalmente tais pagamentos através de terceiros, o que significa uma seleção e monitorização criteriosas de fornecedores, agentes e parceiros de negócio;
- ✓ Se assegure que, perante uma situação em que tais pagamentos seriam inevitáveis, a nossa Diretoria seja imediatamente informada e o pedido documentado na íntegra.

9. ASSÉDIO E COMPORTAMENTO AGRESSIVO

Todos nós temos direito a ser tratados no respeito pela dignidade humana. Na **UNI-SOS**, esse princípio é fundamental para a nossa forma de trabalhar, quaisquer comportamentos ou ações suscetíveis de infringir este direito e, em especial, qualquer forma de assédio ou comportamentos agressivos, não são aceitáveis. Na **UNI-SOS**, questionamos fatos e ideias, não indivíduos.

Espera-se que:

- ✓ Não se pratique qualquer forma de assédio ou comportamentos agressivos;
- ✓ Se apoie e promova o empenho da **UNI-SOS** num local de trabalho livre de quaisquer comportamentos agressivos e de assédio;
- ✓ Seja cortês: tratar os nossos colegas de trabalho como gostaríamos que nos tratasse.

10. ASSÉDIO SEXUAL

Todos nós temos direito a ser tratados com respeito pela dignidade humana.

Na **UNI-SOS**, esse princípio é fundamental para a nossa forma de trabalhar, quaisquer comportamentos ou ações suscetíveis de infringir este direito e, em especial, qualquer forma de assédio sexual, não são aceitáveis.

Espera-se que:

- ✓ Não se pratique qualquer forma de assédio sexual
- ✓ Cesse imediatamente qualquer comportamento que se saiba ser indesejado
- ✓ Apoie e promova o empenho da **UNI-SOS** num local de trabalho livre de qualquer assédio sexual.

11. PRIVACIDADE

Todos temos direito à privacidade.

A **UNI-SOS** está empenhada em respeitar a confidencialidade dos dados pessoais dos seus funcionários (tais como registros pessoais, fotografias e local de residência). Apenas os dados necessários para o desempenho eficaz da **UNI-SOS** são solicitados e retidos pela Empresa.

Se estivermos autorizados a ter acesso aos dados pessoais dos funcionários, espera-se que:

Elaborado por:

Márcia de Almeida Jardim

Aprovado por: Evaldo Calil Pereira Jardim

Data Aprovação: 14/10/2019

- ✓ Se assegure que essa informação é fornecida apenas a pessoal autorizado e só o estritamente necessário;
- ✓ Se assegure que essa informação nunca seja fornecida a alguém exterior à **UNI-SOS**, a não ser quando requerido por lei ou com a autorização específica do funcionário;
- ✓ Se assegure que essa informação é armazenada em segurança. Se evite reter essa informação por mais tempo do que o necessário para cumprir os trâmites legais ou comerciais pelos quais foi adquirida;
- ✓ Se procure aconselhamento antes de transferir essa informação pessoal para fora do país de origem.
- ✓ Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica).
- ✓ Mantê-las na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da **UNI-SOS**, a menos que isso seja liberado por áreas ou pessoas autorizadas a fazê-lo.
- ✓ Manter sigilo profissional: ter cuidado ao tecer comentários sobre os negócios, as atividades da organização e de clientes que utilizam os serviços. Esse cuidado deve ser tomado em qualquer local ou veículos de comunicação e até mesmo em eventuais trocas de informações.

Espera-se que:

- ✓ Se evite acessar e armazenar dados pessoais dos funcionários sem a autorização apropriada e sem ter uma razão clara para necessitar da mesma;
- ✓ Se respeite o direito à privacidade dos nossos colegas.

12. CONSUMO DE ÁLCOOL OU OUTRAS DROGAS

A **UNI-SOS** incentiva o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus colaboradores por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança de suas equipes.

Dessa forma, não é permitido 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 à **UNI-SOS**.

13. RISCO ANTI-TRUST

- ✓ Contravenções legais;
- ✓ Transparência financeira;
- ✓ Evitar atos ilícitos;
- ✓ Risco reputacional por impactos em ambiente, sociedade, relações de negócios, Conexão com partidos políticos
- ✓ Riscos de situações econômicas da marca;
- ✓ Riscos de credibilidade e independência da **UNI-SOS**;
- ✓ Atividades de suporte ao desenvolvimento de relações junto com favores;
- ✓ Pagamento de facilitação administrativa;
- ✓ Pagamento ou favores por negócios com parceiros e familiares;
- ✓ Presentes inapropriados ou convites;
- ✓ Abuso da posição da **UNI-SOS** para seu próprio mérito;
- ✓ Ofensa aos elementos da política de valores e responsabilidades;
- ✓ Riscos de países (como embargos);

Elaborado por:

Márcia de Almeida Jardim

Aprovado por: Evaldo Calil Pereira Jardim

Data Aprovação: 14/10/2019

- ✓ Ética, riscos em contextos culturais diferentes.

14. ALTERAÇÕES EFETUADAS

REVISÃO	Modificação	Data	Responsável
00	Emissão Inicial	14/10/2019	Márcia de Almeida Jardim
01			
02			
03			