



Unimed 
Uberlândia

CARTILHA DE UTILIZAÇÃO DO **CANAL DE CONDUTA**

Sumário

02 . Canal de Conduta

06 . O que devo relatar no canal?

06 . Má conduta/conduta inadequada de médico cooperado

07 . Suspeita de fraude assistencial por médico cooperado

08 . Suspeita de fraude no setor ou área por parte de colaborador

09 . Assédio moral

13 . Assédio sexual

16 . Conflito de interesses

17 . Discriminação, Machismo, Homofobia e Racismo

19 . Dúvidas Frequentes

Canal de Conduta

A Unimed Uberlândia preza pela boa comunicação e diálogo entre seus colaboradores, médicos cooperados e outros stakeholders. **Nesta direção, com o objetivo de fortalecer as investigações e dar mais celeridade ao Canal de Conduta, é importante analisar se o caso concreto é, de fato, uma denúncia que compete ao Canal de Conduta ou se é uma situação que possui condições de ser ajustada dentro do próprio setor, entre colaboradores, líder e liderado, ainda que com auxílio da Gestão de Pessoas.** Importa ressaltar que denunciar uma conduta ao RH NÃO exclui e não impede que a questão também seja objeto de denúncia no Canal de Conduta, se não houver resolução pela área. Porém, existem situações que podem ser dirimidas exclusivamente pela Gestão de Pessoas, sem o envolvimento da área de Compliance.

Nesse sentido, a área de **Gestão de Pessoas** conta com uma equipe especializada de psicólogas e outros profissionais preparados para acolher e tratar situações de desconforto e desconformidade que permeiam as relações de trabalho, a exemplo:

Competências do RH

Eu e meu líder não entramos em consenso sobre o período de férias;

Minha colega/ líder fez uma **brincadeira desagradável pontual**;

Meu gestor deu um aumento salarial somente para um colega de trabalho;

Não acho que a minha jornada de trabalho esteja adequada, pois meu gestor não respeita meus horários de almoço ou intervalos;

Minhas funções não estão de acordo com meu cargo.

Existem pessoas no meu setor que não utilizam uniforme etc;



Competências do time de privacidade

Ainda, contamos com um **time de privacidade** e proteção de dados que tem competência para tratar questões do gênero, tais como:

Tive meus dados pessoais (CPF, atestados e prontuário clínico etc.) expostos;

Tive meus dados acessados indevidamente pelo meu colega.



É importante ressaltar que o time de privacidade possui competência para analisar o suposto incidente em si. No entanto, caso o incidente tenha se originado por alguma má conduta, cabe à área de Compliance verificar e analisar o caso.

Logo, questões relacionadas ao tratamento de dados pessoais, que **não envolvam conduta humana**, seja de cliente, colaborador, cooperados ou terceiros, seguirão os fluxos predeterminados pela **Política de Proteção de Dados**.

FOFOCA? AQUI NÃO!

Nos auxilie a manter o Canal sempre íntegro, evitando a propagação de fofocas, situações de “ouvi dizer” em que não haja evidência mínima acerca da ocorrência do fato.

Cumpre ressaltar que, situações como estas terão a tratativa como “inaplicável ao canal”. Além disso, desavenças de cunho unicamente pessoal exteriores ao campo de atuação da Unimed Uberlândia e que não refletem no ambiente de trabalho dos colaboradores, cooperados, reputação da Cooperativa, bem como denúncias que sejam deflagradas com o objetivo de prejudicar algum colaborador por motivos pessoais, terão a mesma tratativa.



O que devo relatar no canal?

Abaixo seguem **exemplos** de algumas condutas **que podem e devem ser denunciadas** no Canal de Conduta para que haja a devida investigação e sejam dadas as tratativas cabíveis:

Má conduta/conduta inadequada de médico cooperado

- I. Médicos cooperados que não possuem uma tratativa humana e íntegra dentro de seus consultórios tratando o beneficiário sem o devido respeito;
- II. Médicos cooperados que tratem colaboradores internos da Unimed com grosseria e desrespeito;
- III. Médicos cooperados que não explicam procedimentos com clareza aos seus pacientes, fazendo-os passar por situações desconfortáveis e inesperadas.





Suspeita de fraude assistencial por médico cooperado

- I.** Médicos Cooperados que cobram a primeira consulta particular e atendem as demais pelo convênio;
- II.** Médicos cooperados que subdividem sua especialidade a fim de tratar uma por convênio e outra particular;
- III.** Médicos cooperados que deixam outros médicos não cooperados realizarem os procedimentos e receberem honorários por procedimento que não realizaram;
- IV.** Médicos cooperados que recebem honorários de forma errônea e não ressarcem a Unimed Uberlândia;
- V.** Médicos cooperados que não explicam aos pacientes acerca da tabela de procedimentos e materiais liberados pela ANS, obrigando-os a comprar medicamentos, OPME, entre outros, por via particular para realização de algum procedimento.

Suspeita de fraude no setor ou área por parte de colaborador

- I.**Subtrair bens da empresa;
- II.**Não seguir política orçamentária da Unimed Uberlândia para contratação de um produto ou serviço;
- III.**Ocultar, remover ou alterar informações para a formação de política orçamentária.



Assédio Moral

Pode se dar por meio de repetição deliberada e recorrente de palavras, comportamentos ou gestos relacionados à roupa, comorbidades físicas ou mentais, padrão de beleza, religião, etnia, rotina de trabalho, entre outros.

O comportamento ocorre por meio de comentários, brincadeiras degradantes e desagradáveis que expõe a pessoa à sensação de constrangimento e exposição ao ridículo, lhe causando assim consequências de cunho mental ou físico.

Habitualidade da conduta e a intencionalidade (o fim discriminatório) são indispensáveis para a caracterização do assédio moral, ou seja, uma brincadeira pontual, ocorrida uma vez, não configura assédio moral”.



Cumpre ressaltar que o assédio moral pode ocorrer de três formas:

1

- **Vertical** – de líder para liderado, mas também de liderado para líder;

2

- **Horizontal** – situações em que não há hierarquia e os colegas de trabalho se comportam de forma reprovável entre si ou um grupo contra uma pessoa ou outro pequeno grupo de pessoas;

3

- **Misto** – é um assédio em que ocorre de todos os lados, contém a vítima, o agressor ou agressores horizontais e outro ou outros verticais.



Seguem abaixo alguns exemplos de assédio moral:

- I.** Tecer críticas à vida pessoal invadindo a privacidade do indivíduo por meio de comentários, ligações etc. Além de criticar convicções e crenças pessoais;
- II.** Contestar todas as atividades do colaborador, mesmo que este esteja realizando o processo de modo correto, criticando toda as suas atividades de modo exagerado;
- III.** Isolar o colaborador de comemorações, confraternizações ou atividades em equipe;
- IV.** Controlar de forma exagerada a sua frequência no banheiro;
- V.** Ameaças;
- VI.** Espalhar boatos;
- VII.** Compartilhamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis do colaborador sem sua autorização para fins eleitorais, empréstimos etc.;
- VIII.** Restringir ou retirar acesso do colaborador aos meios necessários à realização do trabalho;
- IX.** Agredir verbalmente ou fisicamente colaborador.



EXEMPLOS ESPECÍFICOS DE ASSÉDIO MORAL CONTRA AS MULHERES:

- dificultar ou impedir que as gestantes compareçam às consultas médicas fora do empresa;
- interferir no planejamento familiar das mulheres, exigindo que não engravidem;
- desconsiderar recomendações médicas às gestantes na distribuição de tarefas.

LEMBRE-SE: O assédio moral não é um problema meramente individual. Ele reproduz no ambiente de trabalho práticas enraizadas num contexto social, econômico, organizacional e cultural mais vasto de desigualdades sociais, inclusive as relacionadas ao gênero e à raça. Como consequência, produz efeitos negativos que ultrapassam a esfera do(a) trabalhador(a) para atingir o ente público, a empresa e a comunidade.



Assédio Sexual

Sua definição legal é, conforme se extrai do artigo 216 – A do Código Penal,

“Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função”.



Muitas pessoas têm dificuldade de visualizar situações na prática e pensam que apenas uma situação explícita ou grave, como por exemplo, o toque constrangedor ou um beijo se caracteriza assédio sexual. No entanto atitudes mais graves ocorrem por muitas vezes não nos atentarmos às atitudes pequenas, simples e que também merecem um sinal de alerta.

Este também pode ser vertical ou horizontal, (conceito explorado na Pg.04).



O assédio sexual muitas vezes pode ser resultado de uma prática agravada ao assédio moral. Na maioria dos casos, uma atitude se inicia com uma brincadeira que toma uma direção sexualizada, assim, se iniciam as práticas constrangedoras de cunho sexual.

A palavra-chave do assédio sexual é CONSTRANGIMENTO causado pelo NÃO CONSENTIMENTO daquela atitude invasiva, a qual toma o espaço pessoal, logo, situações em que há um flerte e ambas as partes estão de acordo, o Assédio Sexual não se aplica.

Vejam os abaixo atitudes mais comuns que podem ser consideradas assédio sexual:

- I.** Insinuações de cunho sexual veladas, como por exemplo, um olhar lascivo com proximidade física que invade a individualidade do outro;
- II.** Contato físico não desejado, como por exemplo, ao dialogar, o indivíduo coloca a mão nas pernas do outro, pescoço, faz carícias etc;
- III.** Convites impertinentes e insistentes para sair que se estendem apenas à pessoa assediada;
- IV.** Promessas de tratamento diferenciado e/ou promoções vinculadas à algum favor sexual;
- V.** Ameaça e chantagem de troca de favores sexuais sob pena de que a pessoa assediada perca o emprego.

Diferentemente do assédio moral, o assédio sexual é considerado como consumado se realizado apenas uma única vez.

Elogios em que a pessoa realmente se sinta bem e lisonjeada e flertes consensuais não são considerados assédio sexual.



Ponto de atenção: muitas condutas como assédio sexual ou moral não requerem ou não possuem evidências pela própria natureza da conduta.



Conflito de Interesses

Os conflitos de interesses ocorrem quando uma decisão é influenciada pelos interesses das partes envolvidas, prejudicando as demais de forma direta ou indireta. Portanto, exercer qualquer tipo de ação para obtenção de vantagens pessoais prejudicando outros é agir tanto de forma antiética, quanto imoral.

O conflito de interesses pode estar presente em, entre outros itens, grau de parentesco, acúmulo de funções, indicação na contratação de terceiros, oportunidades de negócios. Vale ressaltar, que cada situação deve ser avaliada no caso concreto, pois cada um é distinto do outro e merece atenção.

Seguem abaixo exemplos de conflito de interesses:

- I. Contratar amigo ou parente para uma vaga na cooperativa **em desacordo com a Política de Conflito de Interesses;**
- II. Privilegiar amizades em detrimento da **Política de Cargos e Salários.**



Muitas vezes, uma situação aparenta ser conflitante e não o é, ao passo que, outras vezes é necessária uma análise mais profunda a fim de se constatar se há ou não caso de conflito de interesses.

Discriminação, machismo, homofobia e racismo:

São estas situações em que alguém é exposto e criticado por sua convicção religiosa, raça, etnia, cor, gênero, opção política, e/ou orientação sexual. Seguem abaixo exemplos:

- I. diferenciar cargos de salários de homens e mulheres;
- II. orientar pela não contratação de mulheres à cargos de gestão;
- III. impedir contratação de mulheres por possuírem filhos ou serem casadas.





IV. Situações em que a maioria religiosa discrimina uma minoria praticante de outra crença, difundindo boatos e disseminando discurso de ódio;

V. Pessoas que insistem que outras justifiquem sua orientação sexual e fazem piadas pejorativas acerca do tema;

VI. “Piadas” e “brincadeiras” preconceituosas, racistas, sexistas ou machistas;

VII. Exaltar de forma pejorativa o tom de pele de um colaborador.

Dúvidas Frequentes

Como funciona o Canal de Conduta e quem é o responsável por recepcionar os relatos?

O Canal de Conduta é gerenciado por uma empresa independente e totalmente imparcial chamada Contato Seguro. Ao identificar ou suspeitar de qualquer irregularidade, você pode fazer um relato acessando o site: **www.contatoseguro.com.br/unimeduberlandia** ou pelo telefone **0800 900 9191** ou pelo aplicativo da **Contato Seguro**.

A ligação é gratuita.

• Quando o relato é feito por telefone, quem atende e ouve as denúncias?

O **Canal funciona 24h por dia** e os seus relatos são recebidos por especialistas da Contato Seguro que são responsáveis por encaminhá-los ao Compliance da Unimed Uberlândia para análise, investigação e resolução.





Contato Seguro dispõe de uma equipe própria de profissionais altamente qualificados para o recebimento de seus relatos. A empresa não tem nenhuma relação com a Unimed Uberlândia e é totalmente isenta com relação ao conteúdo que será denunciado.

Você não corre nenhum risco de ter sua voz ou situação identificada, revelada ou até mesmo vazada por ninguém. O seu IP é totalmente protegido e, em hipótese alguma, a Unimed Uberlândia ou a Comissão e o Comitê responsável pela apuração conseguirão descobrir quem fez qualquer relato anônimo pelo sistema da Contato Seguro.

• Como posso acompanhar meu relato?

Ao fazer uma denúncia, você receberá um número de protocolo que poderá ser utilizado para acompanhar o andamento do seu relato. Basta acessar o site **www.contatoseguro.com.br/uni-meduberlandia** e escolher a opção **ACOMPANHE SEU RELATO**.

Caso você faça uma denúncia via telefone, a ouvidora lhe informará o número de protocolo. Recomendamos que você o anote e faça acompanhamentos periódicos a fim de verificar o andamento de seu relato. Eventualmente, a Comissão e Comitê eleito pela Unimed Uberlândia, responsável pela apuração, poderá solicitar mais informações por meio de mensagens, que poderão ser acessadas somente com este protocolo. Sua contribuição será de extrema importância. Fique atento e continue ajudando a Unimed Uberlândia a se manter no mais alto padrão de integridade e ética.



