

# Manual do Programa de *Compliance*

---

**Unimed**   
Oeste do Paraná

 PROGRAMA DE  
**COMPLIANCE**  
DO COOPERATIVISMO PARANAENSE



## PALAVRA DO PRESIDENTE

Em 2020, atendendo a uma demanda estratégica da diretoria da Unimed Oeste do Paraná, então presidida pelo Dr. Mauricio Garcia, iniciamos os primeiros passos rumo à consolidação de uma cultura organizacional pautada pela ética, transparência e responsabilidade corporativa. Esse movimento marcou o início de uma jornada estruturada em direção à Governança e ao *Compliance*, pilares fundamentais para o fortalecimento da confiança entre cooperados, colaboradores, clientes e demais partes interessadas.

O presente Manual do Programa de *Compliance* representa o resultado desse esforço coletivo. Ele foi concebido como um instrumento orientador, que estabelece diretrizes claras para a atuação da cooperativa, assegurando conformidade com normas legais, regulatórias e boas práticas de mercado. Mais do que um documento técnico, este manual reflete o compromisso da Unimed Oeste do Paraná com a integridade, sustentabilidade e excelência na gestão cooperativista.

Ao formalizar nossas práticas de Governança e *Compliance*, reafirmamos nosso propósito de cuidar das pessoas com responsabilidade e respeito, promovendo um ambiente organizacional seguro, ético e alinhado aos valores que norteiam o sistema Unimed.



**Dr. Marco Aurélio Farinazzo**  
Presidente e Diretor da Saúde  
Unimed Oeste do Paraná



## **Unimed Oeste do Paraná 2023 – 2027**

### **Estrutura de Governança**

**Dr. Marco Aurélio Farinazzo**

Presidente e Diretor de Saúde

**Dr. Rodrigo Otavio Gama França**

Diretor de Mercado

**Dr. Henrique Bertassoni Alves**

Diretor Administrativo e Financeiro

### **Conselhos**

#### **Conselho de Administração**

**Dr. Marcelo Yuji Cinagava**

**Dr. Jose Augusto de Oliveira Monteiro**

**Dr. Maurício Diegoli Moritz**

**Dra. Andrea Leda Klos**

**Dr. Emilio Driessen Junior**

**Dra. Adriana Zanella Borba**

#### **Conselho Técnico**

**Dr. Wil Oliveira da Costa**

**Dr. Flavio Carmelo Sampaio Saraiva**

**Dr. Luiz Gustavo Deconto Neves**

**Dr. Paulo Tranmontin Marques**

**Dr. João Augusto Hidalgo Barros Abomora**

**Dr. Antonio Ricardo Andrade Souza**

#### **Conselho Fiscal 2025/2026**

**Dr. Guilherme Casagrande**

**Dr. Sidinei Elzinga Rimoldi**

**Dr. Hélio Toshikazu Okamura**

**Dr. Agnaldo Cristiano Prezoto**

**Dra. Nádia Lorena Gonzales Mendoza**

**Dr. José Eneron da Silva Telles**



# ESSÊNCIA UNIMED



## 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. A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

## Propósito

Aqui tem Unimed. Proporcionar saúde com excelência e sustentabilidade, valorizando clientes, cooperados e colaboradores.

## Princípios

Ser referência regional na promoção da saúde e no cuidado ao beneficiário, promovendo o envolvimento do cooperado através dos princípios cooperativistas.

## Valores

- Cooperação;
- Ética;
- Qualidade;
- Comprometimento;
- Visão inclusiva;
- Sustentabilidade.

## Negócio

Cooperativa médica, saúde e sustentabilidade.

## Política da Qualidade:

A Política da Qualidade da Unimed Oeste do Paraná busca promover a melhoria contínua dos serviços prestados, visando qualidade, satisfação dos clientes internos e externos, proporcionando a evolução de nossos processos e serviços de modo sustentável, com foco no fortalecimento da cultura cooperativista.



# Sumário

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>APRESENTAÇÃO</b>                                                                   | <b>6</b>  |
| SISTEMA UNIMED E UNIMED OESTE DO PARANÁ.....                                          | 6         |
| OBJETIVO .....                                                                        | 8         |
| <b>A QUEM SE APLICA</b>                                                               | <b>8</b>  |
| <b>COMPLIANCE</b>                                                                     | <b>8</b>  |
| TERMO DE COMPROMISSO COM O MANUAL DO PROGRAMA DE COMPLIANCE .....                     | 9         |
| <b>PILARES DO PROGRAMA DE COMPLIANCE<br/>DA UNIMED OESTE DO PARANÁ</b>                | <b>9</b>  |
| COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO .....                                           | 9         |
| LGPD – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS .....                                  | 10        |
| GESTÃO DE RISCOS.....                                                                 | 10        |
| CONTROLES INTERNOS.....                                                               | 11        |
| GESTÃO DE TERCEIROS.....                                                              | 12        |
| CÓDIGO DE CONDUTA .....                                                               | 12        |
| RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS .....                                                | 13        |
| CANAL DE DENÚNCIAS .....                                                              | 13        |
| TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO .....                                                       | 14        |
| AUDITORIA INTERNA E MONITORAMENTO.....                                                | 14        |
| <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>                                                           | <b>15</b> |
| <b>ANEXO I – TERMO DE COMPROMISSO COM O<br/>MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE COMPLIANCE</b> | <b>16</b> |





# APRESENTAÇÃO

A Unimed Oeste do Paraná, comprometida em preservar sua reputação como uma cooperativa socialmente responsável, deu início ao processo de implantação de um Programa de Governança e *Compliance*.

Em outubro de 2020, estabeleceu-se uma parceria entre o SESCOOPPR e a PUCPR, que possibilitou uma reflexão aprofundada sobre o contexto da cooperativa e a partir de diversas ações realizadas, resultou no desenvolvimento de Manuais, Políticas, Código de Conduta e estratégias de disseminação da cultura de *Compliance*.

O Programa foi estruturado em duas grandes etapas: Nivelamento dos Conhecimentos em Governança e *Compliance* e Formação e Mentoria em *Compliance*.

Essas etapas foram organizadas em oito módulos:

- Avaliação de Riscos;
- Controles Internos;
- Gestão de Terceiros;
- Código de Conduta;
- Relacionamento com os cooperados;
- Canal de Denúncias;
- Plano de Treinamento e Comunicação;
- Monitoramento e Auditoria.

O conteúdo foi sistematizado e culminou na elaboração deste documento, que preserva o conhecimento adquirido e reafirma o compromisso da cooperativa com a ética, a integridade e a transparência.

Além de contribuir para o fortalecimento da cultura organizacional e o aumento da confiabilidade junto aos públicos de relacionamento, este projeto visa também atender às exigências da RN nº 518/22, que dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras.

## SISTEMA UNIMED E UNIMED OESTE DO PARANÁ

O sistema de Cooperativa Médica Unimed nasceu em Santos, em dezembro de 1967, quando foi fundada a primeira Unimed, com apenas trinta médicos. Posteriormente, o cooperativismo médico foi disseminado por todo o Brasil, com fundações de Unimed em todo o território nacional.



A Unimed soma uma série de conquistas que garantem sua posição única no mercado, sendo formada por:

- 341 cooperativas;
- 118 mil médicos cooperados;
- 18 milhões de beneficiários;
- 2.405 hospitais credenciados;
- 135 hospitais próprios.

As cooperativas norteiam suas práticas e filosofia em valores cooperativistas de ajuda mútua e responsabilidade, democracia, igualdade, equidade, solidariedade, honestidade, transparência, e responsabilidade social.

Além destes valores, sete princípios universais regem o cooperativismo:

1. Adesão voluntária e livre;
2. Gestão democrática;
3. Participação econômica dos membros;
4. Autonomia e independência;
5. Educação, formação e informação;
6. Intercooperação;
7. Interesse pela comunidade.

Neste contexto, a Unimed Oeste do Paraná foi fundada em 1º de julho de 1983 com a participação de 26 médicos. O objetivo da fundação era oferecer alternativas que mitigassem os problemas do atendimento à saúde na região, sendo que a sua fundação representou a concretização do ideal de implantar um sistema de saúde no qual o médico fosse remunerado dignamente e a população bem atendida.

A Unimed Oeste do Paraná tem sede na cidade de Medianeira e área de ação (abrangência) nos municípios de: Medianeira; Céu Azul; Diamante D'Oeste; Itaipulândia; Matelândia; Missal; Santa Helena; Santa Terezinha de Itaipu; São Miguel do Iguaçu; Serranópolis do Iguaçu; Ramilândia e Vera Cruz do Oeste.

Desde sua fundação, a cooperativa vem desenvolvendo trabalho sério, garantindo satisfação aos clientes, através da prestação de assistência médica, hospitalar e diagnóstica.





## OBJETIVO

O presente Manual tem por objetivo orientar, padronizar e consolidar os procedimentos de *Compliance* da Unimed Oeste do Paraná, assegurando que todas as práticas da cooperativa estejam alinhadas aos princípios da ética, integridade, transparência e responsabilidade socioambiental.

Busca-se, por meio deste instrumento, prevenir, detectar e tratar riscos de conformidade, fortalecer a cultura organizacional e garantir que cooperados, colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas atuem em conformidade com:

- a legislação vigente;
- o Estatuto Social e normativos internos da cooperativa;
- as políticas e diretrizes de governança corporativa;
- as melhores práticas de mercado e regulamentações específicas do setor de saúde suplementar.

Dessa forma, o Manual contribui para a sustentabilidade do negócio, a confiança dos públicos de relacionamento e o atendimento às exigências da RN nº 518/22 da ANS, reforçando o compromisso da cooperativa com a melhoria contínua e a conformidade regulatória.

## A QUEM SE APLICA

As normas aqui contidas devem ser aplicadas a todos os cooperados, diretores, colaboradores, estagiários, jovens aprendizes, credenciados e terceiros da Unimed Oeste do Paraná. Assim, qualquer transgressão será considerada infração contratual, bem como a transgressão às regras constantes no Contrato Individual de Trabalho, se aplicável, sujeitando o infrator às sanções cabíveis, incluindo demissão por justa causa ou desligamento, conforme aplicável, assegurado ainda o amplo direito de defesa.

## COMPLIANCE

Trata-se de unidade específica, ligada diretamente ao Conselho de Administração e à Diretoria Executiva. O *Compliance* é um dos pilares dentro da estrutura de GRCC (Governança, Riscos, Controles Internos e *Compliance*) da cooperativa. O termo *Compliance* tem origem do verbo em inglês “to comply” e significa agir de acordo com as regras. Destaca-se como principal objetivo a implantação do Código de Conduta, Políticas, Diretrizes, entre outros documentos, para a gestão do negócio, a fim de evitar, combater e detectar qualquer desvio de conduta ou inconformidades que possam prejudicar a imagem ou a capacidade financeira de se manter no mercado.

O *Compliance* é um instrumento de proteção e fortalecimento institucional. Ele garante que a cooperativa não só cumpra as leis e regras, mas também adote as melhores práticas de ética e governança, gerando confiança e sustentabilidade, protegendo a reputação da cooperativa, trazendo mais segurança para os cooperados, colaboradores e parceiros.





# TERMO DE COMPROMISSO COM O MANUAL DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

Ao receberem este Manual do Programa de *Compliance*, todos os públicos a quem se aplica, assinarão um Termo de Compromisso (Anexo I). Assim, todos terão ciência da existência deste Manual de *Compliance*, das políticas internas e das normas e princípios ora estabelecidos. O Termo de Compromisso, depois de firmado, será arquivado pelo setor que possui vínculo direto com cada um dos públicos, para fins de possíveis comprovações futuras.

## PILARES DO PROGRAMA DE COMPLIANCE DA UNIMED OESTE DO PARANÁ

O Programa de *Compliance* da Unimed Oeste do Paraná está estruturado sobre pilares sólidos que garantem a efetividade e a credibilidade das práticas adotadas. Entre eles destacam-se: a Alta Direção engajada, assegurando apoio e exemplo de conduta ética; a Gestão de Riscos e Controles Internos, que identifica, avalia e mitiga riscos legais, regulatórios e reputacionais; o Código de Conduta e Políticas internas, que orienta comportamentos e decisões alinhados aos princípios cooperativistas e à legislação; a Comunicação e Treinamento contínuos, essenciais para disseminar a cultura de integridade entre colaboradores e cooperados; o Canal de Denúncias independente e protegido, que garante confidencialidade e confiança na apuração de irregularidades; e o Monitoramento e Auditoria periódica, que avalia a eficácia do programa, promovendo melhorias constantes. Esses pilares, juntos, fortalecem a governança e a sustentabilidade da cooperativa, assegurando conformidade regulatória e preservando sua reputação.

Nos próximos tópicos, você encontra o detalhamento de cada um destes pilares.

## COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

O comprometimento da Alta Administração é um dos pilares de um programa de integridade, sendo indispensável para o seu sucesso. O primeiro passo, fundamental para o desenvolvimento e implantação de um Programa de *Compliance*, é o tom da liderança, “*the tone at the top*”, que irá contribuir para a efetividade do programa no dia a dia da cooperativa.

A Alta Administração da cooperativa é responsável por estabelecer e divulgar as políticas de *Compliance*, bem como instituir uma área destinada à gestão do programa ou, então, alocar um profissional encarregado de realizar tais atividades, ao qual deve ser assegurada autonomia para exercer sua função.



O *Compliance* deve começar pelo topo da cooperativa, pois a Alta Administração, além de apoiar o Programa, também tem a incumbência de disseminar a cultura de integridade. Para isso, precisa influenciar com atitudes e liderança pelo exemplo, incorporando os princípios do programa e agindo com ética e idoneidade, inspirando o comprometimento dos demais funcionários em atuar de acordo com os regimentos da cooperativa.

Algumas formas de demonstrar seu comprometimento com o programa é participar de palestras e treinamentos sobre o tema; inserir o *Compliance* em seus discursos; declarar publicamente sobre a importância do programa, bem como a necessidade de adoção de conduta ética pelos seus colaboradores; disponibilizar recursos para a implementação do programa; e supervisionar as principais atividades do programa.

Outra atribuição da Alta Administração é acompanhar o gerenciamento dos riscos. É ela que deve aprovar e avaliar sua efetividade, assim como determinar o apetite ao risco da cooperativa, sugerir e efetuar os ajustes necessários ao longo do tempo.

## LGPD – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Com o intuito de atender aos princípios e deveres estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, bem como cumprir o contrato com a prestação dos serviços de assistência à saúde em favor do titular do plano e/ou seus dependentes (Titulares de dados), fazendo cumprir com os limites contratuais impostos e atender ao disposto na Lei 9.656/98, Resoluções do Conselho de Saúde Suplementar – CONSU e Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e suas atualizações, o tratamento dos dados pessoais do(s) titular(es) é realizado pela Unimed Oeste do Paraná observando a legislação aplicável sobre privacidade de dados pessoais, inclusive e sempre que aplicáveis, a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2026) e a própria Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018).

Todo o tratamento de dados pessoais observa as bases legais previstas nos artigos 7º e 11º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, de acordo com propósitos legítimos e específicos.

## GESTÃO DE RISCOS

A Gestão de Riscos da cooperativa é regida atualmente por uma política que define diretrizes, responsabilidades e práticas para identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos que possam impactar os objetivos estratégicos, operacionais, assistenciais, financeiros, regulatórios e reputacionais da cooperativa. Baseada no COSO, na ISO 31000, nas Resoluções Normativas nº 518/2022 e nº 526/2022 da ANS e no Manual de Gestão de Riscos da ANS (2018), a política é aplicável a todas as áreas e unidades da cooperativa, integrando-se à governança corporativa e aos processos organizacionais.

Por meio desta Política, a Unimed Oeste do Paraná reafirma seu compromisso com uma gestão de riscos responsável, preventiva e orientada à melhoria contínua, em benefício de cooperados, colaboradores, clientes e comunidade.



Ao que se refere as responsabilidades no modelo de Gestão de Riscos da Unimed Oeste do Paraná, os mesmos baseiam-se no conceito de três linhas de defesa, conforme posicionamento do Instituto dos Auditores Internos (IIA).

A política de Gestão de Riscos pode ser encontrada na íntegra no site institucional da Unimed pelo link: [www.unimed.coop.br/site/web/oestedoparana/governanca-e-compliance](http://www.unimed.coop.br/site/web/oestedoparana/governanca-e-compliance)

## CONTROLES INTERNOS

A adoção de controles está associada à decisão de redução do nível de incerteza em relação a eventos futuros de resposta ao risco. De acordo com COSO, o mesmo é considerado um referencial de como os sistemas de controles internos das organizações devem funcionar. Controle interno é um componente do processo de gestão que busca atingir os objetivos da organização, utilizando o mínimo de recursos possíveis de modo correto e tempestivo. Resumidamente, controles internos funcionam para minimizar riscos. Assim como na Gestão de Riscos, os gestores das áreas são responsáveis pelos controles internos e atuam na segunda linha de defesa da cooperativa.

É nos controles internos que os gestores identificam barreiras que devem ser aplicados para que o risco não se materialize. O controle pode ser preventivo ou detectivo e a sua periodicidade pode depender da complexidade da atividade ou da criticidade do risco. Após a mensuração de impacto e probabilidade, temos o que chamamos de mapa de calor. O apetite ao risco, refere-se aos riscos que a Unimed Oeste do Paraná está disposta a aceitar para atingir os objetivos da cooperativa. A tabela a seguir, representa o apetite ao risco e qual é a resposta para cada um deles:

| Apetite ao risco       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mapa de Risco Residual | <b>ALTO</b><br>Risco Inaceitável: Expõe a Cooperativa a danos severos com impacto de difícil correção, com grandes desembolsos financeiros impossibilitando o alcance dos objetivos estratégicos. Para estes casos, necessita de um plano de ação com prazo pré-determinado para minimizar ou mitigar os riscos. |
|                        | <b>SIGNIFICATIVO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                        | <b>MODERADO</b><br>Risco Aceitável: Pode expor a Cooperativa a danos de menor relevância, no entanto, não deve dificultar o alcance dos objetivos do processo. Não é necessário plano de ação, porém o risco e os seus controles deverão ser monitorados.                                                        |
|                        | <b>BAIXO</b><br>Risco Irrelevante: Embora existentes, não expõe a Cooperativa a perdas significativas. Não necessita de plano de ação e de monitoramento.                                                                                                                                                        |



## GESTÃO DE TERCEIROS

A gestão de terceiros na Unimed Oeste do Paraná é realizada de forma compartilhada entre os setores que são responsáveis pela aquisição e contratação de produtos e serviços. Esses setores são responsáveis pelo cadastro, qualificação e avaliação dos fornecedores e quando necessário, realizar a visita técnica (Due Diligence) para avaliar os cuidados com a produção, execução, armazenamento e transporte dos produtos. Neste momento também, pode ser observado se o fornecedor apresenta capacidade de atender os pedidos conforme a necessidade de abastecimento com garantia de qualidade.

Para este pilar do Programa de *Compliance*, foram criados a Política de Compras e Contratação de Terceiros e o Manual do Fornecedor disponível no site pelo link: [www.unimed.coop.br/site/web/oestedoparana/governanca-e-compliance](http://www.unimed.coop.br/site/web/oestedoparana/governanca-e-compliance)

Estes documentos têm por objetivo definir diretrizes e condutas para o processo de compras e de contratação de serviços de terceiros, indicando deveres e obrigações para compradores, aprovadores e fornecedores, considerando as necessidades regulamentares, técnicas, operacionais e de minimização dos riscos de *Compliance*. Além disso, estabelece uma visão ampla da gestão dos fornecedores, bem como a sua interface com as unidades dos recursos próprios e setores, norteando as ações voltadas à gestão dos mesmos.

Além dos aspectos básicos a serem cumpridos, como a elegibilidade documental, menor preço, prazo de entrega adequado, e melhor qualidade, a Unimed Oeste do Paraná busca em seus fornecedores o compromisso em coibir e eliminar qualquer forma de corrupção, fraude, atividade ilícita e de trabalho escravo ou infantil e, ainda, fornecedores que tenham atitudes e iniciativas que estejam de acordo com os princípios de Responsabilidade Social e Meio Ambiente. Para fortalecer este pilar, todos os fornecedores devem seguir e aplicar as disposições contidas no Código de Conduta da Unimed Oeste do Paraná, documento este disponível em seu site institucional pelo link: [www.unimed.coop.br/site/web/oestedoparana/governanca-e-compliance](http://www.unimed.coop.br/site/web/oestedoparana/governanca-e-compliance)

## CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta da Unimed Oeste do Paraná reúne princípios e orientações para que todas as pessoas que atuam em nome da cooperativa mantenham padrões elevados de ética, transparência e responsabilidade. Isso inclui colaboradores efetivos, estagiários, aprendizes, integrantes da Rede Própria, diretores, conselheiros, médicos cooperados e aspirantes, fornecedores, prestadores de serviços, terceirizados, parceiros, rede credenciada, conveniados e representantes. Todos devem conhecer, seguir e aplicar as disposições deste Código de Conduta no desenvolvimento de suas atividades.

Mais do que um conjunto de regras, o Código de Conduta é um guia para as nossas relações profissionais e deve nortear cada decisão e atitude no dia a dia.

Seu principal propósito é orientar o comportamento ético, estabelecendo diretrizes claras para que todos ajam com ética, transparência e responsabilidade. O documento promove a cooperação, o respeito mútuo e a inclusão, assegurando um ambiente de trabalho colaborativo e alinhado aos



princípios cooperativistas. Também garante a qualidade e o cuidado humanizado nos serviços de saúde, seguindo elevados padrões de atendimento. Além disso, estimula o uso sustentável dos recursos, reforça a conformidade com leis e regulamentos, fortalece a reputação da Unimed Oeste do Paraná como referência em saúde e promove a confiança e a credibilidade da cooperativa. Por fim, reafirma o compromisso com a inclusão, a equidade, o respeito à diversidade e o combate a qualquer forma de discriminação.

É importante destacar que o Código de Conduta não aborda todas as situações possíveis envolvendo dilemas éticos. Em caso de dúvida, procure seu superior imediato ou entre em contato com a área de *Compliance*, pelo e-mail **[compliance@unimedmedianeira.coop.br](mailto:compliance@unimedmedianeira.coop.br)**, para obter orientações.

## RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS

O Relacionamento com os Cooperados da Unimed Oeste do Paraná é pautado na construção de uma relação cada vez mais próxima, tendo como principal objetivo o fortalecimento da governança e a credibilidade dos públicos envolvidos para com a cooperativa. As iniciativas propostas neste âmbito são de conhecer, aproximar, engajar, ouvir, integrar, sensibilizar, valorizar e capacitar seus cooperados, tudo isso através de programas elaborados especificamente para atingir estes propósitos. Almeja-se que os cooperados percebam a sua importância na cooperativa e que através desta relação, possam obter resultados satisfatórios na sua vida pessoal, profissional e financeira.

Para que se possa cumprir com o propósito do *Compliance* na cooperativa, visando a transparência do seu relacionamento com os cooperados, todas as diretrizes de consultas, direitos e responsabilidades de cada um dos públicos estão disponíveis no site institucional por meio do link: [www.unimed.coop.br/site/web/oestedoparana/governanca-e-compliance](http://www.unimed.coop.br/site/web/oestedoparana/governanca-e-compliance).

## CANAL DE DENÚNCIAS

O Canal de Denúncias da Unimed Oeste do Paraná tem como objetivo fortalecer a prevenção e o combate a desconformidades legais, éticas e regulamentares. Ele está disponível para que cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores e o público em geral possam registrar manifestações sobre possíveis infrações, desvios de conduta, atividades impróprias ou ilegais que violem o Código de Conduta, legislações, políticas internas, regulamentos ou boas práticas adotadas pela cooperativa.

A gestão do Canal é realizada pela Legal Ética, empresa independente e imparcial, responsável por receber os relatos, avaliar a existência de conflito de interesse e verificar sua elegibilidade. Relatos considerados elegíveis são encaminhados ao Comitê de Conduta da Unimed Oeste do Paraná, que conduz a apuração, coleta de informações e, se necessário, investigações. Nos casos em que o relato não seja elegível, o protocolo é encerrado.

Com esta iniciativa, a Unimed Oeste do Paraná reafirma seu compromisso com a ética, a transparência e a integridade em todas as suas relações. O Canal de Denúncias é uma ferramenta segura e de confiança, destinada a preservar a credibilidade, a segurança e a reputação da cooperativa.



**As manifestações podem ser registradas por meio dos seguintes canais:**

**Plataforma Web:** <https://unimedoestedoparana.legaletica.com.br/>

**Telefone** 0800 400 3333 (ligação gratuita e sigilosa)

**E-mail** exclusivo do Canal de Denúncias: [unimedoestedoparana@legaletica.com.br](mailto:unimedoestedoparana@legaletica.com.br)

## TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO

O Programa de *Compliance* da cooperativa tem como objetivo fortalecer a cultura de integridade, ética e transparência em todas as relações institucionais. Para isso, contempla ações de treinamento e comunicação direcionadas a diferentes públicos, assegurando a compreensão clara das normas e a adoção de condutas alinhadas aos princípios cooperativistas e às legislações vigentes.

Os treinamentos abrangem conteúdos como governança cooperativa, ética, prevenção de fraudes, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), normativos internos e funcionamento do canal de denúncias. Cada público recebe formações adaptadas à sua realidade e responsabilidades. A comunicação é estruturada de forma multicanal, utilizando plataformas internas de comunicação, e-mails, murais, TV corporativa, campanhas temáticas, site institucional e redes sociais, sempre em linguagem clara, acessível e coerente. A abordagem é sempre educativa e preventiva, buscando engajar os públicos e consolidar uma cultura de conformidade.

O Programa prevê, ainda, mecanismos de avaliação e acompanhamento, como adesão formal ao Código de Conduta, pesquisas de percepção, monitoramento de indicadores de participação e treinamentos de reciclagem periódicos. Dessa forma, garante-se a efetividade das ações e a consolidação de um ambiente ético, transparente e sustentável.

## AUDITORIA INTERNA E MONITORAMENTO

A missão da auditoria interna da Unimed Oeste do Paraná é fornecer avaliações independentes e objetivas, além de serviços de consultoria destinados a agregar valor e aprimorar as atividades da cooperativa. Atuando como terceira linha de defesa, a auditoria interna apoia a organização no alcance de seus objetivos, por meio de uma abordagem sistemática e disciplinada voltada à avaliação e ao fortalecimento da gestão de riscos, dos controles e da governança corporativa.

O planejamento das atividades de auditoria e monitoramento considera a estrutura da cooperativa e busca compreender previamente as áreas, atividades, produtos e processos envolvidos, a fim de definir a amplitude, os procedimentos e o momento adequado para execução dos trabalhos, em conformidade com as diretrizes da administração.







Ao final de cada revisão, o *Compliance Officer* deve elaborar relatório contendo:

1. Objetivo e extensão dos trabalhos;
2. Metodologia adotada;
3. Procedimentos aplicados e sua abrangência;
4. Limitações identificadas;
5. Descrição dos fatos constatados e respectivas evidências;
6. Riscos associados aos achados;
7. Conclusões e recomendações.

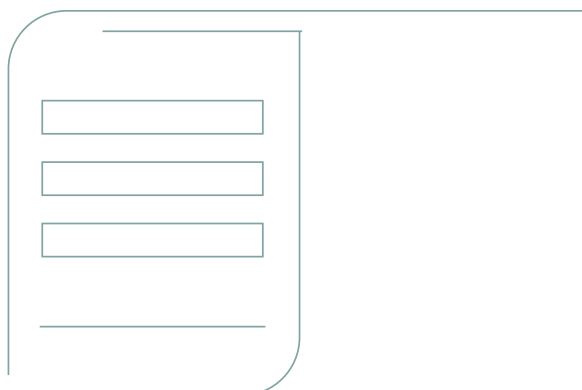
Os relatórios devem ser encaminhados à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, contemplando também recomendações, não conformidades, justificativas e as ações propostas pelas áreas auditadas.

No âmbito da Unimed Oeste do Paraná, o monitoramento do Programa de *Compliance* é conduzido pelo *Compliance Officer*, cujas responsabilidades principais incluem:

1. Realizar avaliações e consultorias para apoiar os setores auditados no fortalecimento dos controles, agregando valor e contribuindo para a melhoria contínua das operações;
2. Emitir relatórios de auditoria interna e apresentá-los à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração;
3. Identificar, avaliar, priorizar e mensurar riscos do negócio, direcionando os trabalhos para as áreas mais críticas e testando a eficácia dos controles implementados para mitigá-los.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Unimed Oeste do Paraná reafirma seu compromisso com a integridade, a transparência e a responsabilidade em todas as suas práticas e relações institucionais. Este manual do Programa de *Compliance* deve ser entendido como um guia vivo, a ser constantemente observado, revisitado e aprimorado de acordo com a evolução das legislações, normas regulatórias e melhores práticas do setor. Mais do que um conjunto de regras, trata-se de um instrumento que fortalece a cultura ética da cooperativa, garantindo que nossas decisões e ações estejam sempre alinhadas aos valores cooperativistas, à sustentabilidade e à confiança que nossos cooperados, colaboradores, clientes e a sociedade depositam em nós.





# ANEXO I – TERMO DE COMPROMISSO COM O MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE COMPLIANCE

Eu, \_\_\_\_\_, declaro para os devidos fins que:

1. Estou ciente da existência do Manual do Programa de *Compliance* da Unimed Oeste do Paraná, que recebi, li e tenho uma cópia eletrônica em meu poder, além do documento estar acessível no endereço eletrônico da cooperativa ([www.unimedmedianeira.coop.br](http://www.unimedmedianeira.coop.br));
2. Tenho ciência do inteiro teor do Manual do Programa de *Compliance*, do qual declaro estar de acordo, passando este a fazer parte de minhas obrigações como colaborador, terceiro, fornecedor, cooperado e prestador, acrescentando às normas previstas no Contrato Individual de Trabalho, se aplicável, e as demais normas de comportamento estabelecidas pela Unimed Oeste do Paraná, e comprometo-me a comunicar, imediatamente, ao superior hierárquico qualquer quebra de conduta ética das regras e procedimentos, que venha a ser de meu conhecimento, seja diretamente ou por terceiros;
3. Participei do processo de integração e treinamento inicial da Unimed Oeste do Paraná, onde tive conhecimento dos princípios e das normas aplicáveis às minhas atividades, notadamente aquelas relativas à segregação de atividades, e tive oportunidade de esclarecer dúvidas relacionadas a tais princípios e normas, de modo que as compreendi e me comprometo a observá-las no desempenho das minhas atividades, bem como a participar assiduamente do programa de treinamento continuado;
4. Estou ciente de que o uso das informações e dos sistemas de informação da Unimed Oeste do Paraná é monitorado, e que os registros assim obtidos poderão ser utilizados para detecção de violações ao manual e, conforme o caso, servir como evidência em processos administrativos e/ou legais;
5. As normas estipuladas no Manual do Programa de *Compliance* não invalidam nenhuma disposição do Contrato Individual de Trabalho, se aplicável, e nem de qualquer outra norma mencionada pela Unimed Oeste do Paraná, mas servem de complemento e esclarecem como lidar em determinadas situações relacionadas à minha atividade profissional.

Declaro para todos os fins que estou de acordo com os termos acima e ciente das minhas obrigações e responsabilidades como colaborador da Unimed Oeste do Paraná.

Assinatura \_\_\_\_\_

Medianeira, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.





ANS - nº 305227

[www.unimedmedianeira.coop.br](http://www.unimedmedianeira.coop.br)

   @unimedoestepr