

# CANAL CONFIDENCIAL

## GUIA DE ORIENTAÇÃO

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
Paraná

## 1. O QUE É O CANAL CONFIDENCIAL

**O** Canal Confidencial é o principal meio de comunicação para relatar os atos que possam infringir as diretrizes do Código de Conduta da Unimed Paraná.

*É uma ferramenta empregada na busca e preservação do comportamento ético de alto padrão no ambiente de trabalho e da excelência na prestação de serviços de saúde, de maneira sustentável.*

*Para garantir **imparcialidade** e **confidencialidade** das informações relatadas, o processo de recebimento dos relatos conta com apoio de empresa especializada e independente.*

## 2. COMO FUNCIONA



*24 horas por dia e 7 dias por semana*



*As informações são sigilosas*



*Os relatos podem ser feitos anonimamente*

### **3. COMO ACESSAR O CANAL CONFIDENCIAL**



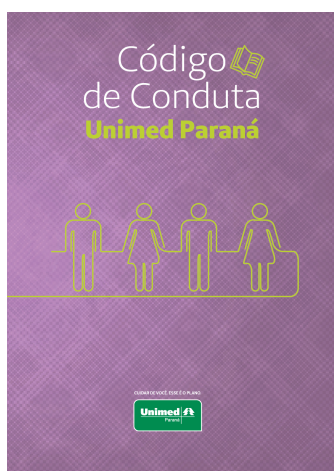
**0800 800 7474**  
*Todos os dias, 24 horas por dia*



**[www.contatoseguro.com.br/unimedparana](http://www.contatoseguro.com.br/unimedparana)**  
*Todos os dias, 24 horas por dia*

## 4. QUAIS SITUAÇÕES PODEM SER RELATADAS NO CANAL CONFIDENCIAL

- Violações às diretrizes contidas no Código de Conduta da Unimed Paraná
- Condutas que não estejam, ou pareçam não estar, em conformidade a leis, normas, regulamentos e/ou políticas e procedimentos internos da Unimed Paraná
- Qualquer ação que caracterize má conduta
- Conflito de interesses
- Casos de fraude, corrupção e suborno
- Assédio moral e sexual
- Desvios éticos na prática da operação, negociação do plano de saúde ou no relacionamento com terceiros (clientes, contratantes, parceiros e fornecedores)



É fundamental que o colaborador entenda as diretrizes do Código de Conduta da Unimed Paraná.

Acesse a **intranet**, selecione a opção **Manuais**. Em seguida, clique sobre a imagem do **Código de Conduta**.

## 5. CONFLITOS DE RELACIONAMENTO

*Conflitos de relacionamento entre colaboradores devem ser comunicados aos gestores, que têm o papel de administrar casos dessa natureza.*

*Gestores que tenham dificuldade em conduzir tais situações podem contar com o apoio do setor de Gestão de Pessoas.*

*Relatos que envolvam conflitos de relacionamento, portanto, devem ter tratativa prévia por parte de gestores e Gestão de Pessoas, sempre em busca da harmonia e equilíbrio no ambiente de trabalho.*

## 6. COMO REGISTRAR UM RELATO

### ATENTE-SE

**Ao registrar uma denúncia, procure responder:**

**O QUE?**

Descrição detalhada do relato.

**QUEM?**

Nome completo das pessoas envolvidas e testemunhas, se houver.

**QUANDO?**

Data(s) em que aconteceu ou acontecerá a situação.

**ONDE?**

Localização, andar, área, departamento.



**QUANTO?**

Se for possível medir, citar os valores envolvidos no caso.

**EVIDÊNCIAS?**

Se elas existem e onde podem ser encontradas. Também é possível anexar documentos e outros arquivos pela internet.

### PRINCÍPIO DA NÃO RETALIAÇÃO

De acordo com o Código de Conduta, são vedadas retaliações e/ou exposição de pessoas com a intenção de prejudicar sua imagem, em razão da apresentação de relatos ou denúncias perante os canais competentes. Nossa prioridade não é a identificação do informante, mas sim o conhecimento e tratamento de toda e qualquer conduta em desconformidade aos valores e princípios da Unimed Paraná.

## 7. O QUE ACONTECE APÓS O REGISTRO DE UM RELATO

Os relatos são recebidos, inicialmente, por uma equipe independente, que não integra o quadro da Unimed, para registro e encaminhamento adequado ao Comitê de Conduta.

O Comitê de Conduta da Unimed Paraná definirá os procedimentos de apuração para a verificação do relato.

O prazo de conclusão e retorno será, em média, em 60 dias, mas esse período pode variar em função da complexidade do relato.

### QUAL O PAPEL DO COMITÊ DE CONDUTA



O comitê é formado por 7 membros efetivos e 2 suplentes, indicados pela Diretoria Executiva, com atribuições para receber, avaliar e emitir parecer sobre as denúncias formuladas, na forma prevista no seu regimento interno, submetendo suas conclusões à deliberação da alta administração.



## 8. COMO É REALIZADA A APURAÇÃO

Um procedimento de apuração é estabelecido para cada relato recebido:

- Quando houver necessidade de esclarecimentos ou de informações complementares, o Comitê de Conduta poderá fazer contato por telefone, e-mail ou, em casos de denúncia anônima, mediante o protocolo gerado durante o registro no Canal Confidencial
- O Comitê de Conduta também buscará evidências necessárias para apuração dos fatos
- Podem ser feitas convocações para entrevistas presenciais pelo Comitê de Conduta

### É POSSÍVEL ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA APURAÇÃO

Todo relato gera um número de protocolo. Com esse número em mãos, o denunciante pode consultar a situação e acompanhar se o relato segue em apuração ou se já foi concluído. É importante anotar o número de protocolo.

## 9. QUAIS MEDIDAS SÃO TOMADAS

*Sempre que identificada a procedência de um relato, uma análise da situação e suas causas procura identificar falhas nos processos. Podem ser recomendadas ações para melhoria de controles, minimizando o risco de novas irregularidades.*

*Além disso, medidas educativas e disciplinares podem ser aplicadas, com base em critérios de intencionalidade e seguindo os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade em relação à gravidade de cada caso.*

## 10. OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

### Gestão de Pessoas

[gp@unimedpr.coop.br](mailto:gp@unimedpr.coop.br)

Setor que atua na orientação quanto aos valores ético-corporativos e diretrizes de conduta na Cooperativa

### Compliance

[compliance@unimedpr.coop.br](mailto:compliance@unimedpr.coop.br)

Setor responsável pela gestão do Programa de Integridade e Compliance da Unimed Paraná

### Grupo de Acolhimento da APS

[acolhimento@unimedpr.coop.br](mailto:acolhimento@unimedpr.coop.br)

Equipe que recebe relatos referentes à satisfação e experiência do cliente/paciente da APS

### Comitê de Segurança

[seguranca@unimedpr.coop.br](mailto:seguranca@unimedpr.coop.br)

Equipe que recebe e investiga situações de risco ao controle de informações

## 11. NOSSOS CLIENTES

*Em busca de atender da melhor forma possível seus beneficiários, a Unimed conta com várias opções de contato, por meio de seus Canais de Relacionamento.*

*Para que suas manifestações sejam tratadas com maior dinamismo e precisão, o atendimento ocorre em duas linhas: atendimentos de primeira instância e atendimentos de segunda instância. Abaixo, a diferença entre eles.*

- **Atendimento de primeira instância**

O atendimento de primeira instância ocorre sempre que o beneficiário procurar os canais de relacionamento da Unimed para manifestar-se pela primeira vez sobre algum assunto relacionado ao seu plano de saúde, na forma de sugestão, elogio, reclamação ou dúvida.

### **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)**

0800 41 4554 (0800 642 2009 para deficientes auditivos)

[www.unimed.coop.br/web/parana/fale-conosco](http://www.unimed.coop.br/web/parana/fale-conosco)

Atendimento 24 horas por dia, inclusive fins de semana e feriados

- **Atendimento de segunda Instância**

*O atendimento de segunda instância ocorrerá sempre que o beneficiário considerar que sua manifestação não foi completamente solucionada pelos canais de relacionamento citados anteriormente, ou restar-lhe alguma dúvida em relação à resolução apresentada.*

## **OUVIDORIA**

Rua Antônio Camilo, 283 – Tarumã

Atendimento presencial de segunda a sexta-feira,  
das 8h às 12h e das 13h às 17h

[www.unimed.coop.br/web/parana/ouvidoria](http://www.unimed.coop.br/web/parana/ouvidoria)

Para maior agilidade e resolutividade neste canal, é importante ter em mãos o protocolo de atendimento gerado pelos canais listados no atendimento de primeira instância.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
Paraná

ANS - nº 312720