

	POLÍTICA CONTROLES INTERNOS	Código: PL-02
		Revisão: 01
		Data: 05/05/2026
Classificação: (X) Público () Privado () Restrito		

1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo estabelecer as diretrizes de avaliação de controles internos, definir as responsabilidades e garantir que os controles sejam efetivos e consistentes com a natureza, complexidade e riscos das operações, bem como orientar os procedimentos de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos inerentes às atividades, o qual auxilia a alta direção na tomada de decisões estratégicas, sempre em conformidade com as legislações e melhores práticas de mercado.

2. ABRANGÊNCIA

Todos os Cooperados, Diretores, Conselhos e funcionários da Operadora Unimed Limeira, bem como, por seus respectivos prepostos a eles vinculados.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Ação de Correção: É a ação tomada de forma imediata com o objetivo de minimizar o impacto do problema.

Ação Corretiva: Atuação ou efeito implementado para eliminar as causas de uma não-conformidade, defeito ou situação indesejável detectada, de forma a evitar a sua repetição.

Ação Preventiva: Ação para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.

Ação de Contingência: Ação para atender a uma emergência contingencial ou eventualidade extraordinária.

Ambiente de Controle: É um conjunto de normas, processos, políticas, procedimentos e mecanismos estabelecidos para governar as atividades da organização, garantindo o cumprimento das leis e regulamentos, a mitigação de riscos e a proteção dos ativos.

Consequência: Resultado de um evento que afeta os objetivos.

Controles Internos: Conjunto de políticas, metodologias e normas, além de atividades de acompanhamento, automatizadas ou não, com vista a reduzir o grau de exposição a riscos, subsidiar o cumprimento dos objetivos estabelecidos por uma empresa, assegurar a existência de conformidade com as leis e regulamentos, assim como promover a confiabilidade dos relatórios gerenciais, garantindo a segurança das informações, promovendo a eficiência operacional e encorajando a aderência às políticas e evitar fraudes, erros e crises na Cooperativa.

Matriz de Riscos: Instrumento utilizado para identificar, mapear, classificar, testar, tratar e monitorar os riscos.

Plano de Ação: É a definição das ações preventivas e corretivas para reduzir a exposição aos riscos residuais, a partir da identificação das deficiências ao longo do ciclo de avaliação do ambiente de controles internos.

	POLÍTICA CONTROLES INTERNOS	Código: PL-02
		Revisão: 01
		Data: 05/05/2026
Classificação: (X) Público () Privado () Restrito		

Política de Gestão de Riscos: Declaração das intenções e diretrizes gerais de uma empresa, relacionadas à gestão de riscos.

Probabilidade de ocorrência: Demonstra o quão provável é de o risco ocorrer, podendo ser: Frequente, Provável, Pouco Provável e Raro.

Auditoria prospectiva: Análise prévia das solicitações médicas de procedimentos e insumos antes da sua realização.

Auditoria Independente: Um auditor independente ou auditor externo é um profissional que realiza uma auditoria em conformidade com as leis ou regras específicas sobre as demonstrações contábeis de uma empresa, entidade do governo, outra pessoa jurídica ou organização, e que é independente da entidade que está sendo auditada.

Auditoria retrospectiva: Análise de adequação das contas assistenciais dos serviços prestados em relação aos procedimentos médicos executados.

4. PRINCÍPIOS

Esta política está alinhada aos Princípios do Cooperativismo:

- Adesão Voluntária e Livre;
- Gestão Democrática;
- Participação Econômica dos Membros;
- Autonomia e Independência;
- Educação, Formação e Informação;
- Intercooperação;
- Interesse pela Comunidade.

E aos Princípios da Governança Corporativa:

- Transparência;
- Equidade;
- Responsabilização;
- Sustentabilidade

5. DIRETRIZES

A Unimed Limeira requer estabelecer diretrizes que assegurem a implementação do sistema de controles internos voltados para suas atividades e seus sistemas a fim de assegurar a confiabilidade dos dados e informações para maior segurança nas decisões estratégicas sempre alinhados aos princípios de transparência e prestação de contas aos seus sócios e a sociedade.

A estrutura de gestão de riscos e controles internos deve assegurar a identificação dos riscos decorrentes de todas as atividades operacionais e sistêmicas, de fatores internos e externos que

	POLÍTICA CONTROLES INTERNOS	Código: PL-02
		Revisão: 01
		Data: 05/05/2026
Classificação: (X) Público () Privado () Restrito		

possam afetar adversamente a realização dos objetivos da Unimed Limeira, com vistas a garantir que estes sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma eficiente e eficaz sempre com independência e isonomia.

A Unimed Limeira conta com uma estrutura formada por atividades de auditorias e gestão de risco capazes de garantir que as atividades básicas de controle estejam implementadas pelas áreas.

As auditorias atuam de forma imparcial e objetiva, reportando informações confiáveis e íntegras. Sem delimitar a necessidade de outras atividades de auditoria, fazem parte da estrutura da Unimed Limeira a Auditoria de Contas Médicas, Auditoria Concorrente, Auditoria de Autorização Médica, Auditoria Externa das Demonstrações Financeiras e as Auditorias de Qualidade, interna e externa.

Todas as atividades que compõem os processos devem ser mapeadas, incluindo ainda os riscos inerentes a estes devidamente registrados na **PC-022 Mapeamento dos Riscos**, assim como seu ambiente de controle deve ser adequado e estar submetido a constante avaliação.

A partir da identificação dos controles existentes nos processos, estes devem ser associados aos seus respectivos riscos e cadastrados na matriz de riscos e controles.

5.1. REGRAS DE CONSEQUÊNCIA

Todas as partes relacionadas devem agir de acordo com às diretrizes que regem a Cooperativa, evitando condutas antiéticas e possíveis sanções para si ou para a Unimed Limeira.

O descumprimento das diretrizes estabelecidas nesta política será tratado em conformidade com o Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Conduta da Unimed Limeira.

Os indícios de irregularidades ou práticas de atos ilícitos devem ser registrados por meio do canal de denúncias disponibilizado pela Unimed Limeira.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1 Gestão de Riscos

Os papéis e responsabilidades da Gestão de Riscos será realizada seguindo as diretrizes da **PL-01 - Política de Gestão de Riscos da Unimed Limeira**.

6.2 Auditorias Assistenciais

A Unimed Limeira através da sua equipe multidisciplinar realiza com equipe própria as auditorias assistenciais. Estas auditorias se dividem em três tipos: Auditoria prospectiva, retrospectiva e concorrente. As auditorias são realizadas seguindo os princípios éticos, normas, diretrizes do Sistema Unimed em conformidade com os órgãos reguladores e instrumentos jurídicos.

6.3 Auditoria Retrospectiva em Contas Médicas

A Auditoria de Contas Médicas tem a função de avaliar as despesas de procedimentos médicos hospitalares e os processos ambulatoriais.

Suas avaliações compreendem conferir a adequação dos faturamentos em relação aos procedimentos médicos hospitalares executados, protocolos de prescrição e às aprovações pela Unimed Limeira. A auditoria dos processos ambulatoriais avalia as indicações de serviços, sua adequação em relação às necessidades dos pacientes e fiscaliza sua efetiva execução.

	POLÍTICA CONTROLES INTERNOS	Código: PL-02
		Revisão: 01
		Data: 05/05/2026
Classificação: (X) Público () Privado () Restrito		

Suas análises podem ocorrer nas instalações hospitalares, consultórios e clínicas, de forma remota ou nas dependências da Unimed Limeira. Os auditores de contas médicas deverão ter acesso às instalações e documentações condizentes aos interesses das suas atividades.

A Auditoria de Contas Médicas é responsável por:

- Manter equipe multidisciplinar, com profissionais da área da saúde, equilibrada com as necessidades da Unimed Limeira;
- Avaliar os processos e controles de prestadores, mantendo equipe onde possa haver maiores riscos e vulnerabilidades para os processos da Unimed Limeira;
- Reportar os resultados a Diretoria Executiva internamente para adequação das irregularidades, dos protocolos de atendimentos e para aperfeiçoar os processos e os controles internos.

6.4 Auditoria Concorrente - Prestadores de Serviço

Análise e acompanhamento dos processos e controles da qualidade do serviço de assistência prestados aos beneficiários durante o período de internação.

- Realizar visitas a pacientes em atendimento ambulatorial e hospitalar, avaliando a qualidade e conformidade da assistência prestada aos clientes da Unimed Limeira e das singulares na rede própria.
- Realizar visitas domiciliares aos clientes quando indicado.
- Indicar e inserir pacientes nos diversos programas de desospitalização disponíveis na Operadora.
- Realizar coleta de dados para Procedimentos Gerenciados.
- Reportar toda e qualquer não conformidade identificada através de relatórios padronizados.

6.5 Auditoria Prospectiva - Autorizações

O objetivo dessa auditoria é avaliar as solicitações médicas de exames, procedimentos, tratamentos e fornecimentos de órteses, próteses, materiais especiais e medicamentos para aprovação em conformidade com as obrigações legais e com a cobertura válida para cada contrato, além de periciar as condições de novos clientes para adesão aos planos da Unimed Limeira e sistema Unimed. A Auditoria de Autorização Médica não acessa prontuários médicos. Entretanto, suas análises são fundamentadas em relatórios médicos e técnicos, laudos, exames e entrevistas. Portanto, seus acessos devem ser adequados às suas necessidades.

As responsabilidades da Auditoria de Autorização Médica são:

- Verificar as solicitações médicas de exames, procedimentos, tratamentos em conformidade com a cobertura válida, as normas técnicas, a regulamentação interna, do sistema Unimed, legislação e as melhores práticas médicas.
- Instaurar junta médica.
- Elaborar pareceres técnicos e perícias médicas.
- Avaliar clinicamente novos clientes para adesão em planos de saúde.

6.6 Parametrização e Regras de Negócio

A Unimed Limeira dispõe de equipe e sistema que permite o controle dos processos através de parametrizações que possibilitam a análise automática das regras do negócio, servindo como um agente de controle automatizado, reduzindo as possibilidades de ocorrência de eventos.

	POLÍTICA CONTROLES INTERNOS	Código: PL-02
		Revisão: 01
		Data: 05/05/2026
Classificação: (X) Público () Privado () Restrito		

6.7 Auditoria Externa das Demonstrações Financeiras

Objetiva comprovar a eficiência do controle patrimonial, das demonstrações de resultados e a exatidão dos registros contábeis. A contratação da empresa de auditoria deve ser aprovada pela Diretoria Executiva e ratificada pelos Conselhos de Administração e Fiscal.

A empresa de Auditoria Externa deve ser reconhecida em mercado, comprovar autonomia e independência econômica em relação à Unimed Limeira e apresentar metodologia competente para a atividade. Sua contratação deve observar as obrigações legais, os benefícios e a qualidade do trabalho continuado, não sendo admitida a contratação de outros serviços de consultoria junto à mesma empresa, com a finalidade de não comprometer sua independência. A empresa de auditoria externa deverá atuar preferencialmente por até 5 anos seguidos, após esse prazo caso a Unimed Limeira opte por continuar com a mesma empresa, deverá existir uma justificativa aprovada no Conselho de Administração, com a obrigatoriedade de mudança do auditor que assina o balanço patrimonial.

As responsabilidades da Auditoria Externa (Terceira Parte) das Demonstrações Financeiras serão de acordo com as estabelecidas contratualmente com a empresa contratada.

6.8 Auditoria Interna (Primeira Parte) e Externa (Terceira Parte) do Sistema de Gestão da Qualidade

As Auditorias do Sistema de Gestão da Qualidade são planejadas, programadas e documentadas, podendo ser executadas por equipes internas ou empresa independente, de acordo com o interesse da Cooperativa. As creditações e certificações seguem as diretrizes estabelecidas pela Política de Qualidade e o Planejamento Anual que é realizado no **FR-9.2-002 Plano de Auditoria**.

As auditorias internas são executadas, preferencialmente, por empresa terceira com o objetivo de preparar a Unimed Limeira para as auditorias externas de obtenção ou manutenção de certificações e creditações.

As auditorias externas são realizadas para obtenção ou manutenção de certificações e creditações, devendo ser realizadas por Instituições Acreditadas Credenciadas (IACS).

As Auditorias de Qualidade são responsáveis por:

- Avaliar a qualidade dos processos internos e dos serviços de saúde.
- Propor melhorias sobre o processo de gestão da qualidade.
- Registrar e reportar suas constatações e resultados.
- Emitir relatório ao final de cada trabalho, incluindo a conclusão, recomendações.

6.9 Auditoria de Segunda Parte:

Com o intuito de garantir a segurança dos controles e assistência, a Unimed Limeira realiza auditorias de segunda parte na Rede Prestadora de Serviços Assistenciais, seguindo a **PL-07 Política de Gestão da Rede Assistencial**.

6.10 Conselho Fiscal

Constituem atribuições do Conselho Fiscal na política de Controles Internos:

- Aprovar o resultado da Auditoria Externa das Demonstrações Financeiras junto com o auditor externo responsável pelo trabalho.

E demais atribuições de acordo com o Estatuto Social vigente da Cooperativa.

	POLÍTICA CONTROLES INTERNOS	Código: PL-02
		Revisão: 01
		Data: 05/05/2026
Classificação: (X) Público () Privado () Restrito		

6.11 Conselho de Administração

Constituem atribuições deste colegiado:

- Aprovar a Política de Controles Internos.
- Aprovar a metodologia e forma de atuação da Auditoria Corporativa, o Plano Anual de Auditoria; acompanhar o andamento e os resultados dos trabalhos da Auditoria Corporativa através de reuniões periódicas.

6.12 Diretoria Executiva:

- Assegurar os recursos, acessos necessários e que não haja limitações para a execução das Auditorias, incluindo o acesso dos auditores externos às informações e processos da Unimed Limeira.
- Garantir orçamento para a contratação de empresas independentes e a continuidade das atividades de auditoria.

6.13 Todos setores da Unimed Limeira

- Manter seus processos formalizados por meio de procedimentos, atualizando-os sempre que necessário.
- Desenvolver mecanismos de tecnologia que dê suporte as operações de maneira segura em conformidade a legislação vigente.
- Estabelecer e monitorar mecanismos de controles sistêmicos que possam assegurar segurança das informações.
- Desenvolver controles adequados sobre seus processos.
- Disponibilizar condições adequadas para desenvolvimentos dos trabalhos das auditorias, permitindo acesso a informações e documentos íntegros; e o que se fizer necessário ao exercício destas atividades.
- Garantir, através de cláusulas contratuais explícitas, acesso às dependências, documentos e quaisquer registros assistenciais dos Prestadores de Serviços de Saúde de interesse da Unimed Limeira.
- Desenvolver e implementar os planos de ação, dos trabalhos de Auditoria e da Gestão de Risco.
- Comunicar todo e qualquer incidente de risco no momento em que são identificados.
- Atuar na mitigação dos incidentes relacionados à sua área, e executar ações de melhoria para não recorrência.
- Disseminar as Políticas Institucionais ao público de interesse.

7. REFERÊNCIA

<https://www.unimed.coop.br/site/web/limeira/codigoconduta>

Resolução Normativa da ANS que dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde, e suas respectivas alterações;

 RTS nº 2015/2-2	POLÍTICA CONTROLES INTERNOS	Código: PL-02
		Revisão: 01
		Data: 05/05/2026
Classificação: (X) Público () Privado () Restrito		

CONTROLE DAS ALTERAÇÕES			
Versão	Elaborador (es)	Verificador (es)	Aprovador (es)
0	Gerente de Regulação e Analista da Qualidade (Gestor de Riscos)	Diretoria Executiva	Conselho de Administração
Datas	01/06/2022	22/07/2022	16/08/2022
MODIFICAÇÕES REALIZADAS:			
Emissão da versão inicial da Política.			
Versão	Elaborador (es)	Verificador (es)	Aprovador (es)
01	Coordenadora da Qualidade (Gestor de Riscos)	Diretoria Executiva	Conselho de Administração
Datas	16/04/2026	17/04/2026	05/05/2026
MODIFICAÇÕES REALIZADAS:			
Item 3. Siglas e Definições: Inclusão da definição de Ambiente de Controle. Inclusão dos Princípios Cooperativistas. Exclusão do item 5.1. Documentação dos controles internos. Item Regras e Consequências: Excluída a menção das denunciais ao comitê de conduta, visto que atualmente temos o canal de denúncias. Atualização das referências.			