

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	2
2. ABRANGÊNCIA	2
3. DEFINIÇÕES.....	2
4. DIRETRIZES.....	4
4.1 Canal de atendimento.....	6
4.2 Apuração dos Fatos e Sanções	7
4.3 Recebimento e tratamento de denúncias	8
4.4 Ações e Medidas disciplinares.....	9
4.5 Arquivamento das denúncias.....	10
4.6 Monitoramento das denúncias.....	10
4.7 Não Retaliação dos Denunciantes e demais envolvidos no processo de apuração.....	11
4.8 Núcleo de Ética.....	12
4.9. Reporte as autoridades.....	12
4.10 Interrupção de irregularidades	14
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	14
6. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS	16
7. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR	17
8. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	18
9. ANEXOS	20
10. FLUXOGRAMA DO CANAL DE DENÚNCIA	21
11. REFERÊNCIAS	21

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

OBJETIVO

Esta norma tem como objetivo regulamentar o processo a ser realizado para gestão do canal de ética, sendo este um canal de comunicação aberto à todos os colaboradores , clientes, fornecedores ou parceiros da UNIMED OESTE DO PARÁ, bem como, de suas controladas e/ou coligadas, para que possam relatar de forma anônima ou não, condutas ou comportamentos que não estejam de acordo com o Programa de Compliance da empresa (Código de Conduta, leis, regulamentos, normas e procedimentos externos ou internos).

1. ABRANGÊNCIA

Todos os administradores (diretores estatutários, membros do Conselho de Administração e demais gestores) e colaboradores da Unimed Oeste do Pará e empresas relacionadas e coligadas.

2. DEFINIÇÕES

Ética: É um conjunto de atitudes e valores positivos aplicados no ambiente de trabalho. A ética no ambiente de trabalho e na condução das ações e atividades profissionais é de fundamental importância para o cumprimento dos objetivos da cooperativa e para o bom funcionamento das atividades da UNIMED OESTE DO PARÁ e das relações de trabalho entre os colaboradores.

Denúncia: informação sobre algum fato relacionado a conduta que esteja em desconformidade com as leis, com o Código de conduta do sistema Unimed e demais políticas.

Compliance: Equipe multidisciplinar instituída pela UNIMED OESTE DO PARÁ com a responsabilidade de garantir o cumprimento das normas e procedimentos estabelecidos no Código de Ética e Conduta e demais políticas com este relacionado.

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

Grupo de Trabalho Canal de Denúncia: Grupo de trabalho composto por colaboradores da área de Compliance e um membro de Auditoria, responsável pela apuração das denúncias e gestão do Canal de Ética.

Monitoramento: Acompanhamento do processo de apuração das denúncias, incluindo o cumprimento de prazos.

Natureza da denúncia: classificação a qual o relato se enquadra, por exemplo: assédio moral, conflito de interesses etc.

Comitê de Ética: Órgão de assessoramento de caráter permanente, vinculado diretamente a Diretoria Executiva da UNIMED OESTE DO PARÁ, atuando com independência em relação a todas as demais gestões da Operadora, que tem como objetivo assegurar a efetividade do Código de Conduta da UNIMED OESTE DO PARÁ.

Resposta conclusiva: É aquela que põe fim ao fluxo de investigação da denúncia. A resposta conclusiva não necessariamente atenderá a expectativa do denunciante, mas tem caráter definitivo e final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto.

Resposta inconclusiva: É aquela quando falta elementos para apuração e em virtude disso, não é possível sua conclusão.

Resposta intermediária: É oferecida na impossibilidade de encerrar o processo de investigação da denúncia no prazo estabelecido de 30 (trinta), dias. Serve também para monitoramento ou para solicitação de informações adicionais necessárias ao correto encerramento da denúncia.

Relato: Narração sobre fato ou acontecimento que esteja em desconformidade com as leis, Código de conduta e Ética da UNIMED OESTE DO PARÁ e demais políticas da organização, incluindo dúvidas e sugestões sobre o tema.

Tratamento: Processamento analítico da manifestação, em prazo previamente fixado, desde seu recebimento como denúncia até a disponibilização de resposta conclusiva, contemplando todas as fases de apuração. O tratamento se caracteriza pela realização ordenada de ações (tarefas e atividades) – como receber, triar, reclassificar, tramitar, apurar,

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

entre outras – atribuídas a diferentes áreas da ccom o fim precípuo de obter resposta conclusiva para a denúncia.

3. DIRETRIZES

A UNIMED OESTE DO PARÁ incentiva todos os seus colaboradores, parceiros e interessados a participarem do monitoramento de seu Programa de Compliance e adota todas as medidas necessárias para garantir a proteção dos denunciantes de boa-fé.

Além disso, a cooperativa preza pela absoluta lisura das apurações dos fatos reportados ao Canal de Denúncia, que deverão ser geridos e investigados segundo as diretrizes descritas nesta norma e nas demais Políticas de Compliance aplicáveis.

A UNIMED OESTE DO PARÁ, para garantir a confidencialidade e imparcialidade, contratou uma empresa externa para realizar o recebimento das denúncias, pelos seguintes meios de atendimento: site, telefone e aplicativo pelo celular.

O Canal de Denúncia tem como objeto quaisquer denúncias de fatos ou condutas que potencialmente desrespeitem o Código de Conduta, as leis, a ética, as políticas de Compliance da UNIMED OESTE DO PARÁ e seus demais regulamentos internos.

Em especial, serão objeto do Canal de Denúncia os atos de:

- a) Conflito de interesse;
- b) Danos ao meio ambiente;
- c) Falsificação de documentos;
- d) Atentatórios a livre concorrência;
- e) Ilícitos junto ao poder público;
- f) Furtos, roubos, apropriação indébita;
- g) Sabotagem ou destruição;
- h) Suborno e corrupção;
- i) Violação à concorrência;
- j) Condutas de violência ou assédio (moral, físico ou sexual) e discriminação;

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

- k) Condutas que violem as normas trabalhistas, segurança, ambientais, tributárias, financeiras ou contábeis;
- l) Outras violações ao Código de Conduta.

Podem ser denunciados todos os colaboradores, dirigentes, conselheiros da cooperativa independente de sua posição hierárquica, parceiros comerciais (contratantes ou contratados), Unimed's associadas, agentes internos ou externos públicos ou privados que, eventualmente em suas relações com a UNIMED OESTE DO PARÁ, incorrerem nos atos vedados no Programa de Compliance, ou legislação vigente, ou ainda qualquer terceiro que cometer o ato de desconformidade agindo em nome da cooperativa.

Caso o time responsável pela gestão do Canal de Denúncia, seja denunciado por alguma conduta divergente dos valores impostos pelo Código de Conduta, a regra definida dentro da plataforma terceirizada será o direcionamento desta denuncia para responsáveis distintos e de reputação ilibada para condução e apuração da(s) denúncia(s) a fim de tomar todas medidas cabíveis necessárias.

Não compõem objeto deste canal as reclamações ou sugestões enviadas por clientes ou parceiros que não constituam desconformidades legais ou regulamentares. As reclamações pessoais não correlacionadas aos princípios deste Manual, questões remuneratórias, de melhorias na infraestrutura de trabalho ou no atendimento aos clientes, por exemplo, devem ser redirecionadas aos canais institucionais adequados.

O Canal de Denúncia disponibiliza proteção da identidade e integridade ao denunciante, sendo sempre garantida a opção ao anonimato.

Fica terminantemente proibida a retaliação por parte dos superiores hierárquicos ou quaisquer níveis que se relacionam com a parte denunciante por conta de denúncias realizadas de boa-fé, não sendo considerado fator negativo em futuras avaliações de desempenho ou progressões de carreira, qualquer que seja o resultado das apurações.

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

São vedadas as denúncias feitas de má-fé, falseadas ou levantadas por motivos pessoais, torpes e escusos. A motivação da denúncia deverá ser sempre baseada no Código de Conduta do sistema Unimed e das políticas de Compliance da cooperativa.

4.1 Canais de atendimento

Canal	Acesso	Responsável pelo recebimento
Site	https://bit.ly/3TclvOq	Gestão de Compliance

A UNIMED OESTE DO PARÁ deve disponibilizar uma página na internet para registro eletrônico, *on-line*, de denúncias ou sugestões, mantendo o anonimato e a segurança. O registro é feito a partir de um formulário especialmente desenvolvido para obter o máximo de informações relacionadas ao fato noticiado, e o IP do computador do usuário do sistema não é identificado em nenhuma hipótese.

Independentemente do meio adotado para a realização da denúncia, seu recebimento, gestão e conclusão observarão o Código de Ética e Conduta da UNIMED OESTE DO PARÁ, bem como as demais normas de Compliance da cooperativa, especialmente as diretrizes acima descritas.

A confidencialidade sobre a autoria e conteúdo da denúncia será mantida na maior extensão possível e de acordo com a necessidade de condução de investigação adequada. No curso de qualquer investigação, a UNIMED OESTE DO PARÁ, se julgar necessário, poderá dividir a informação com áreas e/ou terceiros envolvidos, para o prosseguimento apropriado do processo investigativo.

Os colaboradores poderão utilizar o canal de Denúncia realizar a denúncia, e este manual proporciona as etapas e informações necessárias para que se possa promover a denúncia, sem que haja necessidade de acionamento ou orientação do supervisor ou gestor.

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

É importante que o denunciante aguarde retorno, caso sejam necessárias maiores informações para apuração do fato relatado via e-mail.

Todas as denúncias devem ser baseadas em fatos, evitando suposições, e devem conter o máximo de informações possíveis, de forma que o GT do Canal de Denúncia e/ou quaisquer outras pessoas designadas para investigar a denúncia, tenham condições de identificar adequadamente a natureza e a extensão das alegações quanto à conduta denunciada e conduzir o processo de investigação de maneira completa.

Se uma denúncia não puder ter encaminhamento ou prosseguimento por falta de provisão de informações, o GT do Canal de Denúncia poderá encerrar fundamentadamente o processo. Portanto, é imprescindível que o relato ou denúncia seja o mais claro possível, com a apresentação de todas as evidências existentes sobre o fato denunciado e, sempre que possível, é importante incluir data, horário, localização da ocorrência, a Unidade da Cooperativa. Todas as denúncias serão investigadas de acordo com o fluxo e procedimentos descritos neste Manual.

4.2 Apuração dos Fatos e Sanções

As denúncias formuladas através dos canais oferecidos, obterão uma resposta (conclusiva, intermediária ou inconclusiva) fundamentada pelo GT do Canal de Denúncia, seja pela procedência ou improcedência das alegações ou, preliminarmente, pela impertinência do relato naquele canal, com orientação ao denunciante.

As demais desconformidades que forem de conhecimento do GT do Canal de Denúncia por outros meios que não a empresa externa como, por exemplo, procedimentos de Due Diligence ou através de auditorias, serão apuradas com fundamento no procedimento abaixo descrito.

Durante todo o procedimento e após a sua conclusão, os documentos devem permanecer em caráter confidencial e de extremo sigilo, independentemente da opção do denunciante por sua identificação.

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

O sigilo visa proteger a identidade e a integridade do denunciado, onde somente os membros do GT Canal de Denúncia, terão livre acesso aos documentos, sistemas e pessoas para a coleta de informações necessárias à apuração.

O denunciante, por sua vez, receberá via e-mail por ele formulada a fim de acompanhá-la no seu e-mail, onde constarão os andamentos e informações gerais sobre o processo, de acordo com o caso.

4.3 Recebimento e tratamento de denúncias

O processo de recebimento e tratamento das denúncias se dará da seguinte maneira:

- Recebimento da denúncia, sugestão ou elogio via canais de atendimento;
- Análise da pertinência do relato junto ao Canal de Denúncia;
- Caso a demanda seja destinada a assuntos que devem ser tratados por outros canais como, por exemplo, a Ouvidoria, será dada orientação ao denunciante para que direcione o mesmo ao canal correto e o relato será encerrado no Canal de Denúncia;
- Quando o relato for pertinente ao canal, o GT do Canal de Denúncia deve determinar se a informação apresentada é suficiente para garantir a investigação, devendo sempre ser observado: fatos pontuais, dados, documentos e clareza nas informações prestadas;
- No caso da necessidade de informações complementares e/ ou esclarecimentos do relato, poderá ocorrer interação com denunciante através do e-mail corporativo, devendo ser respeitado o prazo de resposta dado pelo solicitante, podendo ser a arquivada denúncia caso não haja resposta;
- Após o prosseguimento, o GT do Canal de Denúncia realiza reunião para elaboração de estratégias de apuração da denúncia e o relato é investigado, podendo ser solicitado apoio das áreas envolvidas ou não. A investigação poderá ser realizada de forma externa, se necessário;

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

- Durante a investigação, para capturar as informações e realizar as provas necessárias, o GT do canal terá livre acesso a quaisquer documentos e sistemas da empresa, devendo realizar a solicitação a área responsável. Para comprovação dos fatos, poderão serem feitos: acesso a sistemas e documentos, escutas telefônicas, serviços forenses, contratação de empresa terceira, além de entrevistas com testemunhas e Denunciante, se for o caso, ou quaisquer outros tipos de diligências que se fizerem necessárias para que haja a comprovação de novas informações;
- Concluída a investigação e se essa for procedente, será definido pelo GT do Canal de Denúncia se o denunciado sofrerá medidas disciplinares. Caso não seja, será formalizada resposta ao denunciante e a denúncia será encerrada;
- Caso seja necessária aplicação de medida disciplinar, a área Gestão de Pessoas será responsável por fazê-las;
- Em caso de aplicação das ações corretivas, estas deverão obedecer aos critérios estabelecidos na Norma de Medidas Disciplinares;
- O prazo para conclusão da denúncia é de 30 dias, podendo ser estendido, sempre que se fizer necessário, com devida comunicação ao denunciante.

4.4 Ações e Medidas disciplinares

A adoção de Medidas Disciplinares poderá ocorrer se comprovada a ocorrência de fatos que contrariam o Programa de Integridade da UNIMED OESTE DO PARÁ, seu Código de Ética e Conduta, políticas e a legislação vigente.

As Medidas Disciplinares deverão atender às seguintes diretrizes:

- a) serão proporcionais à gravidade dos fatos apurados e às consequências que podem ser enfrentadas pela UNIMED OESTE DO PARÁ;
- b) serão aprovadas pelo Comitê de Ética, cabendo a GT do Canal, fazer recomendações, considerando a proporcionalidade da medida atribuída e a gravidade do ato;
- c) serão aplicadas independentemente do nível hierárquico do Colaborador.

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

O procedimento adotado para aplicação de medidas disciplinares seguirá conforme estabelecido na Norma de Medidas Disciplinares.

O Compliance monitorará a aplicação de Medidas Disciplinares decorrentes de apurações de denúncias do Canal de Denúncia e nenhuma informação sobre o resultado da apuração da denúncia ou aplicação de medidas punitivas será divulgada por meio do Canal.

4.5 Arquivamento das denúncias

O processo investigativo será documentado e arquivado em regime de sigilo. Serão mantidos em arquivo original todas as denúncias com registro de seu recebimento, investigação e resolução. Este e todos os documentos obtidos ou criados em conexão com qualquer investigação serão armazenados em pastas virtuais.

O acesso aos registros e a qualquer material relacionado com as investigações, será limitado àqueles indivíduos da UNIMED OESTE DO PARÁ que tenham necessidade de tomar conhecimento, além dos investigadores, advogados e/ou contadores externos que devam tomar conhecimento das informações, para que possam auxiliar a UNIMED OESTE DO PARÁ no processo investigativo ou estejam atuando em auditoria interna/externa para a UNIMED OESTE DO PARÁ.

4.6 Monitoramento das denúncias

O agrupamento das denúncias deverá ser feito sempre que houve relatos sobre o mesmo tema ou relatos que sejam do mesmo denunciante ou denunciado, quando este for identificável. Este agrupamento será feito dentro do site da Operadora.

Nos casos em que as áreas forem acionadas para implementar ações para melhorias de processos, serão realizados *follow-up* para acompanhamentos e desdobramentos das ações realizadas.

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

Os planos de ação serão definidos caso a caso pelo GT do Canal com apoio da área Jurídica e de Gestão de Pessoas, sempre que necessário, respeitando a natureza da denúncia e o procedimento que precisará ser revisto para que a anomalia não ocorra novamente, quando aplicável.

O relatório será apresentado e, posteriormente enviado ao gestor da área envolvida, quando necessário, devendo conter a descrição dos fatos, o resultado da apuração da denúncia, a(s) proposta(s) de melhoria(s) sugerida(s) e o prazo a ser implementado, o qual será definido caso a caso, podendo ser de 30 a 90 dias a contar da conclusão da denúncia. Caso o prazo de implementação ultrapasse o definido inicialmente, a área de Compliance deve avaliar em conjunto com a área responsável pelo processo, sua respectiva alteração. O follow-up será realizado via e-mail e as evidências deverão serem enviadas quando solicitado pela área de Compliance.

Finalizado o plano de ação pela área responsável, a área de Compliance deve avaliar a efetividade das melhorias, para posterior encerramento da deficiência, ou melhoria contínua, e devida formalização na matriz de riscos da área.

4.7 Não Retaliação dos Denunciantes e demais envolvidos no processo de apuração

A UNIMED OESTE DO PARÁ não permite retaliação de qualquer natureza contra o denunciante de boa-fé e/ou contra qualquer pessoa que fornece informações, documentos ou colaborar no processo de investigação de uma denúncia. Isso inclui, entre outras coisas, qualquer tentativa de identificar quem registrou uma denúncia anônima.

A UNIMED OESTE DO PARÁ não pode, em nenhuma circunstância, retaliar um colaborador, ou outras quaisquer partes que possui vínculo com que boa-fé:

- Relatar o que acredita ser uma violação do Código de Conduta e de demais diretrizes internas da UNIMED OESTE DO PARÁ ou das legislações e regulamentos vigentes;

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

- Relatar preocupações sobre questões de conformidade com políticas internas da UNIMED OESTE DO PARÁ ou procurar orientações sobre uma prática de negócios, uma decisão ou ação em particular;
- Cooperar em uma investigação de uma possível violação.

Em conformidade com este Manual, nenhum denunciante de boa-fé ou testemunha envolvida em um processo de investigação poderá ser:

- Demitido ou ameaçado de ser demitido;
- Suspenso ou ameaçado com medida disciplinar;
- Intimidado ou coagido.

A retaliação não será tolerada e, em caso de descumprimento e se comprovada, poderá acarretar a aplicação de medidas disciplinares ao gestor ou superior hierárquico, inclusive com a possibilidade da rescisão do contrato de trabalho.

4.8 Comitê de Ética

Trimestralmente, serão reportados os indicadores do Canal de Denúncia aos membros do Comitê de Ética, o qual é composto por membros da Diretoria Executiva, área Jurídica, Gestão de Pessoas e estrutura de GRC.

Para maiores informações consultar o Regimento Interno deste, sob código 520206- REG GRC 003 – Regimento Interno do Comitê de Ética no sistema SigQuali.

4.9. Reporte as autoridades

Após a conclusão da denúncia, caso seja evidenciado a suspeita de crime ocorrido, conforme as naturezas elencadas neste item, a área de Compliance se compromete a levar quaisquer denúncias ao Ministério Público e autoridades competentes em consonância e apoio do time Jurídico e Alta Administração. O encaminhamento se dará da seguinte maneira:

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

- Confecção do relatório via Compliance devendo conter: O teor da denúncia, os detalhes da apuração, tais como, trechos da oitiva dos denunciados e testemunhas, detalhamento das provas feitas e a conclusão do relatório fundamentado;
- Envio do relatório do Compliance à cooperativa terceira contratada para aprofundamento das investigações, onde ao final, a cooperativa emitirá relatório oficial;
- Envio do relatório oficial ao Jurídico para validação e fundamentação;
- Após validação pelo jurídico, o jurídico encaminhará o relatório oficial as autoridades competentes via canais de atendimento, evidenciando as provas o qual tomará as providências necessárias;
- O Acompanhamento do caso será feito pelo Jurídico da Operadora, que deverá reportar o status de forma tempestiva ao time responsável pelo Canal de Ética, sempre que houver modificação no mesmo.

Os crimes que seguirão estes procedimentos são:

- Crimes contra administração pública;
- Crimes financeiros;
- Estelionato, fraude e falsificações criminosas;
- Furto, roubo, extorsão;
- Lavagem de dinheiro e ocultação de bens;
- Quadrilha, associação ou organização criminosa;
- Tortura ou terrorismo;
- Tráfico de drogas e condutas afins.

No caso de investigações e fiscalizações realizadas por qualquer órgão público, a UNIMED OESTE DO PARÁ orienta que todos seus funcionários ou terceiros que atuem em nome da empresa, sejam colaborativos com as autoridades competentes.

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

4.10 Interrupção de irregularidades

A UNIMED OESTE DO PARÁ adota procedimentos administrativos destinados a interromper e remediar tempestivamente qualquer descumprimento deste Manual que seja detectado pela cooperativa, seus Membros ou Terceiros.

Nos casos em que houve atividade suspeitas em relação aos fornecedores e clientes, o Gestor do Contrato será acionado para eventuais esclarecimentos e se necessário a interrupção do contrato, será levado a conhecimento do jurídico e Diretoria para tomar as medidas necessárias para a rescisão contratual.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Colaboradores

- Utilizar o Canal de Ética com boa-fé, de maneira ética e objetiva;
- Cumprir as políticas e normas internas referentes aos desdobramentos dos valores estabelecidos no Código de Conduta.

Compliance

- Orientar, divulgar e praticar o Programa de Compliance, adotando a conduta de não retaliação;
- Realizar o processo investigatório;
- Manter sigilo das informações do canal;
- Dar tratativa e feedback adequado as denúncias recebidas em cada canal, atuando de forma imparcial;
- Administrar o Canal de Denúncias quanto a preenchimento e tratativas dentro deste;
- **Elaborar o relatório trimestral** com a consolidação das denúncias para reporte ao Comitê de Ética.

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

Denunciado

- Recepcionar com empatia e flexibilidade a convocação de entrevista ou coleta de informações, agindo de boa-fé para que tudo seja apurado de forma a proteger a marca da cooperativa (exemplo).

Denunciante

- Relatar de forma detalhada contendo informações possíveis de serem desdobradas na investigação, evitando assim prejudicar pessoas inocentes. (exemplo).

Diretores e Líderes

- Apoiar a investigação e o tratamento de todas as denúncias, fornecendo as ferramentas adequadas à solução do problema apresentado;
- Garantir a conduta de não retaliação;
- Incentivar os Colaboradores, sob sua gestão, à utilização do canal para melhoria da integridade da UNIMED OESTE DO PARÁ;
- Manter a confidencialidade de todo conteúdo recebido sobre a manifestação, não expondo o denunciado em nenhuma hipótese.

Gestão de Pessoas

- Aplicar medidas disciplinares, quando indicado pelo time responsável pelo Canal de Denúncia e de forma conjunta, quando assim necessário.

Grupo de Trabalho do Canal de Denúncia

- Recepcionar, analisar e investigar as denúncias recebidas pelo Canal de Denúncia;

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

- Desenvolver relatório conciso contendo todas as informações necessárias de todo processo investigativo;
- Realizar entrevistas, apurações e contratações de empresa externa, se necessário, para complementação da investigação.

Jurídico

- Realizar o reporte às autoridades, quando necessário e acionado por Compliance com deliberação da presidência, ou não, a depender da situação;
- Realizar acompanhamento das denúncias feitas perante o judiciário;
- Reportar status das denúncias junto ao Judiciário a área de Compliance.

Núcleo de Ética

- Assegurar a efetividade do Código de Conduta da Unimed Oeste do Pará;
- Acompanhar os indicadores do Canal de Denúncia da UNIMED OESTE DO PARÁ;
- Deliberar sobre assuntos pautados pelo GT do Canal de Denúncia.

Público externo

- Utilizar o Canal de Denúncia com boa fé, de maneira ética e objetiva;
- Tomar conhecimento do Código de Conduta da UNIMED OESTE DO PARÁ.

5. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders* que observarem quaisquer desvios às diretrizes deste Manual, poderão relatar o fato ao Canal de Denúncia

https://www.unimed.coop.br/site/web/oestedopara/canal-de-den%C3%Bancias?p_l_back_url=%2Fsite%2Fgroup%2Foestedopara%2F%7E%2Fcontrol

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

[panel%2Fmanage%3Fp_p_id%3Dcom_liferay_layout_admin_web_portlet_GroupPagesPortlet%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26_com_liferay_layout_admin_web_portlet_GroupPagesPortlet_tabs1%3Dpages%26_com_liferay_layout_admin_web_portlet_GroupPagesPortlet_privateLayout%3Dfalse%26_com_liferay_layout_admin_web_portlet_GroupPagesPortlet_displayStyle%3Dmiller-columns%26_com_liferay_layout_admin_web_portlet_GroupPagesPortlet_selPlid%3D2081%26p_r_p_layoutSetBranchId%3D0%26p_p_auth%3D0g6KTVBK](#) podendo ou não se identificar.

Internamente, o descumprimento das diretrizes deste Manual enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem conforme a respectiva gravidade do descumprimento.

6. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

567956- CDC GRC 001- Código de Ética e Conduta UNIMED OESTE DO PARÁ
515704- POL GRC 002- Política de Compliance da Unimed Oeste do Pará.
516503- POL GRC 001- Política de Gestão de Riscos e Controles Internos.
520206- REG GRC 003 – Regimento Interno do Comitê de Ética
520641- PRO GRC 001 – Programa de Integridade da Unimed Oeste do Pará

Demais normas internas aprovadas pelas alçadas competentes e disponibilizadas a todos os colaboradores.

7. Áreas envolvidas

Jurídico
Gestão de Pessoas
Gestão de Riscos
Compliance
Gerência Geral

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

Diretoria Executiva

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

É competência da área de Compliance alterar este Manual sempre que se fizer necessário. Este Manual entra em vigor na data de sua publicação e revoga quaisquer normas e procedimentos em contrário.

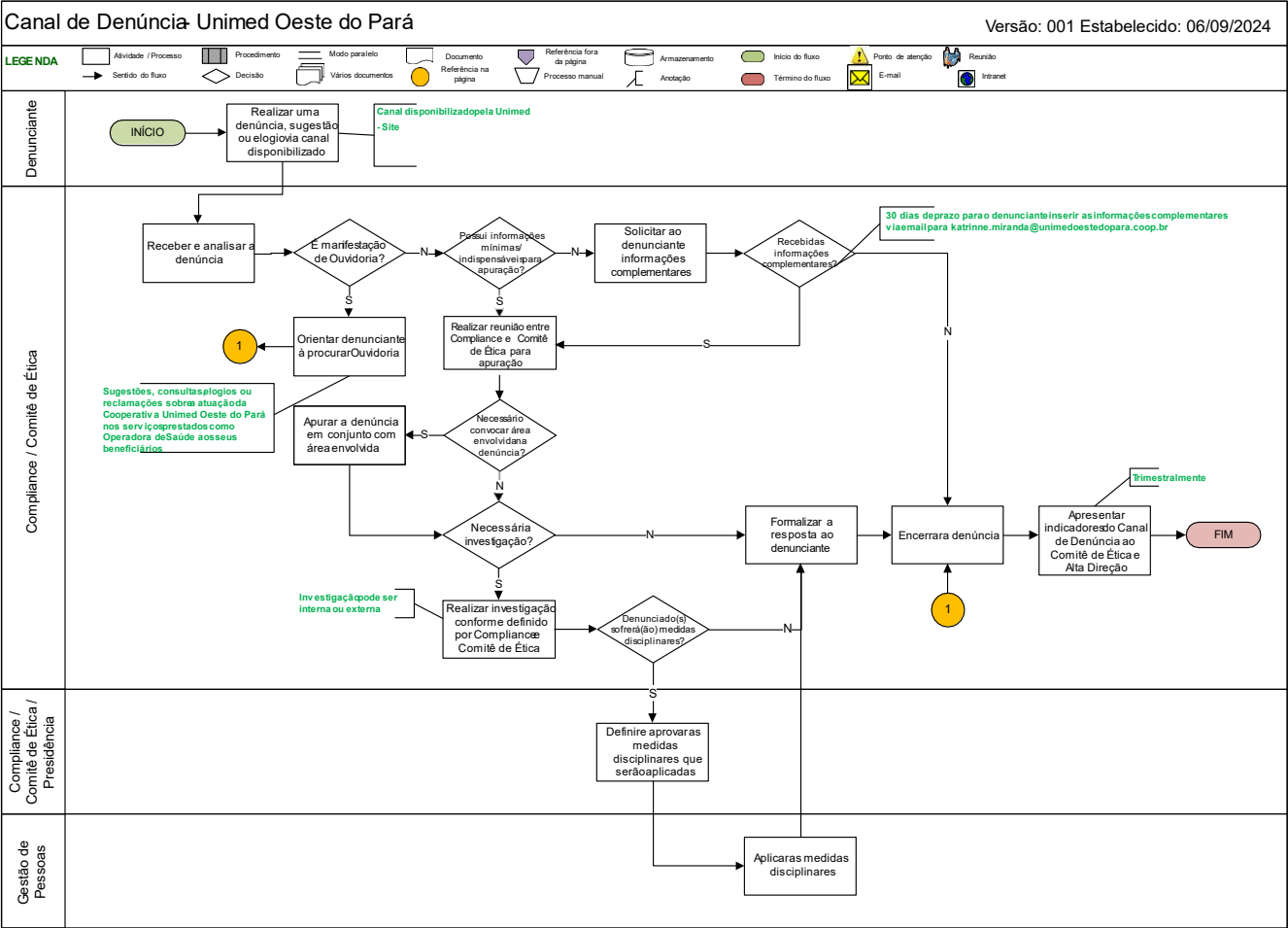
- Lei nº 12.846/2013 – Anticorrupção e suas respectivas alterações;
- Resolução Normativa da ANS, que dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde.

9. ANEXOS

Não aplicável.

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

10. FLUXOGRAMA DO CANAL DE DENÚNCIA



	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

11. REFERÊNCIAS

- ABNT ISO 19600 – Sistemas de Gestão de Compliance;
- ABNT ISO 37001– Sistemas de Gestão Antissuborno;
- Lei nº 7.492/1976 – Contra o Sistema Financeiro (Colarinho Branco);
- Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa é a denominação dada à lei nº 12.846/2013

	MANUAL	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

	TERMO DE APROVAÇÃO	Código: MAN GRC 001
		ÁREA/RECURSO PRÓPRIO: Todas as áreas
Atividade: Gerenciar Canal de Denúncia		
Responsável: Coordenadora de Gestão de Riscos e Compliance		

A Alta Direção da Operadora de Plano de Saúde Unimed Oeste do Pará, vem por meio deste tornar pública a aprovação da versão 001 do MANUAL DO CANAL DE DENÚNCIA.

Santarém, 04 de setembro de 2024.

Alberto Mariano Gusmão Tolentino
Presidente
UNIMED OESTE DO PARÁ



Alberto Mariano Gusmão Tolentino
Presidente
Unimed Oeste do Pará