

## **Política de Recebimento e Tratativa de Denúncia**

### **1 OBJETIVO**

A presente política visa estabelecer diretrizes para a recepção, investigação e tratamento das denúncias de desvio de conduta aos princípios, normas e valores da Unimed Catalão, bem como para a elaboração de respostas às consultas sobre o Código de Conduta Ética, recebidas por meio do Canal de Denúncias da Unimed Catalão.

### **2 REFERÊNCIA**

- Código de Conduta e Ética da Unimed Catalão;

### **3 GLOSSÁRIO**

**Boa-Fé:** agir conforme a lei ou sem a intenção de descumpri-la, agir com honestidade, lealdade, franqueza, não visando ganhos pessoais ou quaisquer outros tipos de benefícios com a denúncia.

**Canal de Denúncias:** é o canal de comunicação exclusivo para relatar desvios de comportamento ético, envolvendo os colaboradores da Unimed Catalão.

**Código de Conduta Ética:** conjunto de princípios, valores e normas que regem as relações da Unimed Catalão com todos os seus *stakeholders*.

**Colaboradores:** pessoas físicas, com vínculo empregatício junto à Unimed Catalão, que se reportem a algum membro da alta administração.

**Comitê de Conduta Ética:** é um órgão de natureza multidisciplinar e independente, cuja finalidade é promover a legitimação, o respeito, o cumprimento e o aprimoramento constantes dos Valores Corporativos e do Código de Ética adotado pela Unimed Catalão.

**Denúncia:** comunicação de prática ou suspeita de prática de infração aos princípios e compromisso do Código de Conduta Ética, aos mecanismos de integridade, bem como às leis, políticas, normativos, procedimentos internos e às obrigações legais aplicadas a Unimed Catalão.

## Política de Recebimento e Tratativa de Denúncia

**Infração:** ação ou omissão considerada irregular, passível de punição e que não cause prejuízos materiais relevantes à Unimed Catalão, ou que não seja agressiva (física ou moralmente) contra colega de trabalho, chefia ou cliente.

**Investigação:** é o ato de investigar, apurar e averiguar fatos e evidências.

**Membros da alta administração:** pessoas físicas que tenham o poder de gestão sobre os negócios da Unimed Catalão. São exemplos os conselheiros de administração, diretores e gerentes.

**Retaliação:** qualquer ato de represália, assédio, intimidação, ameaça, coerção ou discriminação ao denunciante de boa-fé e informante que colaborar nas investigações do Comitê de Conduta Ética.

**Terceiro:** prestador de serviço, fornecedor, corretor de seguros, consultor, assessor comercial, parceiro comercial, terceirizado, representante, conveniado, credenciado, cooperado, patrocinado, donatário ou qualquer outro indivíduo ou organização que venha a ter relacionamento comercial ou atue, direta ou indiretamente, em representação da Unimed Catalão.

**Vantagem Indevida:** qualquer tipo de bem, serviço, valor ou direito, oferecido a agente público ou privado, com a finalidade de auferir qualquer tipo de benefício irregular

### 4 ABRANGÊNCIA E DISTRIBUIÇÃO

As disposições desta Política se aplicam à Unimed Catalão Cooperativa de Trabalho Médico, denominada “Operadora”. Todas as pessoas que fazem parte da Cooperativa, independentemente do nível hierárquico e função exercida, deverão obrigatoriamente aderir formalmente à presente Política, bem como disseminá-la e respeitar as exigências neste documento.

## **Política de Recebimento e Tratativa de Denúncia**

### **5 AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE**

- Elaboração: Gestão da Qualidade;
- Aprovação: Diretoria Executiva e Conselho Administrativo;
- Publicação e Gestão do Documento: Gestão da Qualidade;
- Execução: Todos os departamentos da Unimed Catalão.

### **6 DIRETRIZES**

#### **6.1 DESCRIÇÃO DAS DIRETRIZES E REGRAS**

**6.1.1.** O procedimento de tratamento de denúncias consiste em receber, distribuir, triar, apurar, elaborar o relatório de conclusão, julgar, aplicar a medida disciplinar e comunicar o resultado ao denunciante.

**6.1.2.** O procedimento de resposta às consultas realizadas consiste em receber, distribuir, elaborar resposta e encaminhar ao demandante.

**6.1.3.** Em ambos os procedimentos, ao final do processo, deverá ser avaliada a possibilidade de sugestão de melhorias nos processos, procedimentos ou políticas da Cooperativa, em razão da denúncia ou consulta recebida.

#### **6.2 RECEBIMENTO DAS DENÚNCIAS OU CONSULTAS**

**6.2.1.** As denúncias de desvio de conduta ou consultas, sobre a aplicabilidade do Código de Conduta Ética, serão recebidas por meio do Canal de Denúncias da Unimed Catalão, disponível em [https://unimedcatalao.sysepa.com.br/epa/mais\\_etica.php](https://unimedcatalao.sysepa.com.br/epa/mais_etica.php).

**6.2.2.** As denúncias de desvio de conduta ou consultas podem ser realizadas, pelo denunciante, de forma anônima ou diretamente ao seu superior hierárquico direto, quando aplicável, ou ao Comitê de Conduta Ética da Unimed Catalão, devendo, contudo, serem formalizadas e registradas no Canal de Denúncias, para fins de documentação.

**6.2.3.** Independentemente da forma do recebimento da denúncia, aos denunciantes será assegurado o sigilo, a confidencialidade, a não retaliação e a resposta à denúncia ou consulta formulada.

## **Política de Recebimento e Tratativa de Denúncia**

### **6.3 DA DISTRIBUIÇÃO DAS DENÚNCIAS OU CONSULTAS**

**6.3.1.** As denúncias de desvio de conduta ou consultas serão distribuídas, para a Área de *Compliance*, que será responsável pela sua classificação, de acordo com os seguintes temas:

- i. Fraude, corrupção ou lavagem de dinheiro;
- ii. Assédio moral ou sexual;
- iii. Conflito de interesses;
- iv. Brindes e Entretenimentos;
- v. Doações e Patrocínios;
- vi. Desvios de Comportamento;
- vii. Discriminação;
- viii. Demais temas relacionados ao descumprimento do Código de Conduta Ética; e
- ix. Consultas relacionadas a dúvidas inerentes ao Código de Conduta Ética.

**6.3.2.** As denúncias de desvio de conduta ou consultas recebidas e classificadas com o tema Fraude, Corrupção e Lavagem de Dinheiro terão prioridade na apuração e deverão ser, imediatamente, comunicadas ao Comitê de Conduta Ética tão logo sejam recebidas.

### **6.4 DA TRIAGEM DAS DENÚNCIAS**

**6.4.1.** Após a classificação das denúncias, a Área de *Compliance* será responsável pela sua triagem, devendo verificar se o relato permite a apuração dos fatos com elementos de materialidade e autoria, ou seja:

- i. Deve ser identificada qual a norma interna e/ou legislação externa que foi violada;
- ii. Deve ser identificado qual o indivíduo que a violou (membro da alta administração, colaborador, fornecedor, parceiros de negócios ou qualquer terceiro que tenha relacionamento com a Unimed Catalão ou atue em sua representação).

**6.4.2.** Se não for possível a identificação dos elementos acima referidos, a Área de *Compliance* deverá tentar contato com o denunciante para a obtenção de mais informações.

## **Política de Recebimento e Tratativa de Denúncia**

**6.4.3.** Caso não seja possível a identificação dos elementos mínimos acima referidos, mesmo após o contato com o denunciante, a denúncia de desvio de conduta será encerrada e arquivada.

### **6.5 DA APURAÇÃO DAS DENÚNCIAS DE DESVIO DE CONDUTA**

**6.5.1** O Comitê de Conduta Ética será responsável pela apuração das denúncias, devendo seguir o seguinte procedimento:

- i. Análise de documentos;
- ii. Oitiva de testemunhas;
- iii. Oitiva do superior direto ou responsável pela contratação; e
- iv. Oitiva do denunciado.

**6.5.2.** Se a denúncia estiver relacionada à fraude ou corrupção, no início da apuração, o Comitê de Conduta Ética deverá avaliar os seguintes itens:

- i. Qual o impacto que este possível desvio de conduta pode acarretar os negócios da Unimed Catalão;
- ii. Quais medidas devem ser adotadas em relação aos órgãos fiscalizatórios e investigativos do Poder Público; e
- iii. A necessidade de eventual afastamento do denunciado de suas funções durante a apuração, a fim de garantir que haja a cessação da prática do eventual ato lesivo à administração pública.

**6.5.3.** Para as denúncias relacionadas à fraude, corrupção ou lavagem de dinheiro, se o denunciado for membro da alta administração, a fim de garantir idoneidade ao procedimento de apuração, esta deverá ser feita por escritório de advocacia terceirizado, a ser escolhido pelo Comitê de Conduta Ética.

**6.5.4.** Será garantido, ao denunciado, o direito ao silêncio e a não autoincriminação.

### **6.6 DA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE CONCLUSÃO DA DENÚNCIA E DA RESPOSTA À CONSULTA**

**6.6.1.** O Comitê de Conduta Ética é responsável pela elaboração do relatório de conclusão da denúncia.

## **Política de Recebimento e Tratativa de Denúncia**

**6.6.2.** O relatório de conclusão da denúncia deverá conter os seguintes elementos:

- i. Descrição das medidas adotadas na apuração (análise de documentos, oitiva de pessoas) e seus achados; e
- ii. A conclusão sobre a denúncia formulada, com indicação de arquivamento ou procedência.

**6.6.3.** Em caso de procedência, a conclusão deverá conter:

- i. Identificação e individualização do responsável pelo desvio de conduta;
- ii. Quando aplicável, sugestão de medida disciplinar a ser aplicada, considerando a gravidade da conduta, o nível hierárquico do infrator na organização, a extensão do dano causado à reputação da Unimed Catalão e o grau de reincidência; e
- iii. Quando aplicável, sugestão de melhorias nos processos, procedimentos ou políticas da Unimed Catalão, se for o caso.

**6.6.4.** As denúncias deverão ser apuradas e julgadas, em até **30 dias** do seu recebimento no Canal de Denúncias.

**6.6.5.** Na hipótese de denúncia procedente por fraude, corrupção ou lavagem de dinheiro, o Comitê de Conduta Ética deverá avaliar a necessidade de comunicação às autoridades fiscalizatórias e investigativas do Poder Público, bem como da intenção da Unimed Catalão em cooperar com todo e qualquer procedimento que venha a ser instaurado em razão deste fato.

**6.6.6.** Nas hipóteses em que a apuração seja realizada por escritório de advocacia terceirizado, o relatório de conclusão da denúncia deverá ser formulado, seguindo a estrutura descrita acima.

### **6.7 DA APLICAÇÃO DE MEDIDA DISCIPLINAR**

**6.7.1.** O superior hierárquico do denunciado ou o responsável pela sua contratação, na hipótese de a denúncia ter sido formulada contra um terceiro, são os responsáveis pela aplicação da medida disciplinar sugerida pelo Comitê de Conduta Ética.

**6.7.2.** As medidas disciplinares a serem aplicadas podem ser as seguintes:

## **Política de Recebimento e Tratativa de Denúncia**

- i. Treinamento;
- ii. Advertência verbal;
- iii. Advertência escrita;
- iv. Suspensão; e
- v. Desligamento ou rescisão contratual sem ou com justa causa.

**6.7.3.** Caso o superior hierárquico do denunciado ou o responsável pela sua contratação não cumpram a determinação de aplicação de medida disciplinar, o Comitê de Conduta Ética poderá determinar que o Coordenador do Comitê de Conduta Ética assim o faça.

### **6.8 ENCERRAMENTO DA DENÚNCIA**

**6.8.1.** Concluído o processo de apuração da denúncia, o denunciante receberá uma resposta, por meio do Canal de Denúncias, informando que a apuração foi concluída e, quando aplicável, informar que as medidas cabíveis foram adotadas.

### **7 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Não aplicável.

### **8 ANEXOS**

Não aplicável.