

Controle Histórico

Revisão	Data	Elaboração/Revisão	Verificação	Aprovação
00	26/03/2020	Comitê GRCS	Dr. Nerci Forigo	Dr. Marcos Christensen
01	19/08/2020	Comitê GRCS	Dr. Nerci Forigo	Dr. Marcos Christensen
02	18/10/2021	Comitê GRCS	Dr. Nerci Forigo	Dr. Marcos Christensen
03	09/02/2022	Comitê GRCS	Dr. Nerci Forigo	Dr. Marcos Christensen
04	13/09/2022	Comitê GRC	Dr. Nerci Forigo	Dr. Marcos Christensen
05	03/10/2022	Comitê GRC	Dr. Nerci Forigo	Dr. Marcos Christensen
06	04/05/2023	Comitê GRC	Dr. Marcos Christensen	Dr. Nerci Forigo
07	26/09/2023	Comitê GRC	Dr. Marcos Christensen	Dr. Nerci Forigo

1. Objetivo (s):

Definir o padrão e regras institucionais para definição do Programa de Integridade e *Compliance* da Cooperativa/Operadora em alinhamento ao Decreto 8.420/2015 e aos itens avaliativos da RN/ANS 507/2022 e RN/ANS 518/2022.

O propósito da definição desse programa é estabelecer um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de prevenir, detectar e sanar atos ilícitos, fraude, lavagem de dinheiro, suborno e corrupção envolvendo os diversos inter-relacionamentos internos e externos das diferentes partes interessadas da Cooperativa/Operadora, em especial a administração pública, nacional ou estrangeira, e os atos previstos na Lei 5.764/71 (Lei do Cooperativismo), na Lei 9.613/98 (Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro), no art. 21 da Lei 9656 (Lei dos Planos de Saúde) e no Decreto 12.846/13 (Lei Anticorrupção).

2. Partes Interessadas:

As partes interessadas, internas e externas, afetadas ou que afetam o Programa de Integridade são:

- Cooperados
- Conselheiros
- Diretoria Executiva
- Gestores, Coordenadores, Líderes e Demais Colaboradores
- Clientes
- Rede Prestadora de Serviços de Saúde

- Fornecedores
- Terceirizados
- Sociedade
- Agências Reguladoras
- Governos

3. Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas:

No contexto do Programa de Integridade, é essencial que as necessidades e expectativas das partes interessadas sejam entendidas para garantir a efetividade do mesmo. Por meio de pesquisas periódicas aplicadas a Cooperados, Conselheiros, Diretores, Gestores, Coordenadores, Líderes, Colaboradores, Prestadores, Terceiros, Fornecedores e Sociedade, a Cooperativa/Operadora identifica as necessidades e expectativas desses públicos, bem como seu nível de satisfação com a organização.

Com base na trajetória de mais de 50 anos, bem como em sua cultura organizacional, a Cooperativa/Operadora entende que cada parte interessada tem suas próprias necessidades e expectativas com relação ao Programa de Integridade, cabendo à própria Cooperativa/Operadora buscar compreendê-las:

- Cooperados: Espera-se uma cooperação justa, transparente e eficaz por parte dos cooperados, que são uma parte essencial da organização. A Cooperativa/Operadora realiza esforços para proporcionar uma governança cooperativa sólida e transparente, garantindo a integridade e a transparência em todas as atividades.
- Conselheiros e Diretoria Executiva: É esperado o correto cumprimento do Estatuto Social e do Regimento Interno da Cooperativa. Fornecer uma governança cooperativa sólida, com gestão eficiente e transparente de recursos é responsabilidade da Cooperativa/Operadora.
- Gestores, Coordenadores, Líderes e Colaboradores: É esperado o correto cumprimento do Programa de Integridade, do Código de Conduta e das demais diretrizes da Cooperativa/Operadora. Para isso, proporcionar um ambiente de trabalho inclusivo, respeitoso e seguro, onde todos têm as mesmas oportunidades de sucesso é primordial.
- Clientes: É esperado um atendimento eficiente e serviços de qualidade a preços atuarialmente estabelecidos. A Cooperativa/Operadora realiza esforços para atender às expectativas, mantendo a integridade e qualidade dos serviços e proporcionando a melhor experiência ao cliente.
- Prestadores: Espera-se uma cooperação justa e eficaz de acordo com as diretrizes do Programa do Prestador, bem como um processo de pagamento atuarialmente sustentável. São

direcionados esforços para manter uma relação de confiança com os parceiros na rede de prestação de serviços de saúde, trabalhando juntos para alcançar objetivos mútuos.

- Fornecedores e Terceirizados: Um relacionamento justo e colaborativo, com respeito às normativas internas e demais diretrizes. Há o compromisso de manter uma relação de confiança com os fornecedores e terceirizados.
- Sociedade: A sociedade espera que a Cooperativa/Operadora atue de forma responsável e contribua para o desenvolvimento sustentável das localidades em que atua. Trabalhar em conjunto com a comunidade para apoiar programas sociais e ambientais relevantes é tarefa da Cooperativa/Operadora.
- Agências Reguladoras e Governos: Por fim, é esperado operar de acordo com as normas e regulamentos estabelecidos pelas agências reguladoras e governos. A manutenção de uma comunicação transparente e colaborativa com os reguladores e governos e o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis fazem parte das premissas da Cooperativa/Operadora. Especificadamente para estas partes interessadas, não há aplicação de pesquisas, uma vez que possuem necessidades e expectativas consideradas como mandatórias, sendo seus requisitos avaliados minimamente no Planejamento Estratégico da Cooperativa/Operadora.

Adicionalmente às pesquisas aplicadas junto às partes interessadas citadas, a Cooperativa/Operadora dispõe de Canal de Denúncias, Canal de Sugestões, Ouvidoria e Canal de Atendimento a Clientes e Público Externo, por meio dos quais podem ser realizados registros que subsidiam o desenvolvimento e aprimoramento do Programa de Integridade.

4. Justificativa:

A corrupção empresarial é um mal e afeta a todos, fazendo com que governos, cidadãos e empresas sofram diariamente com seus efeitos. Combatê-lo, portanto, justifica a criação deste Programa de Integridade.

O Programa de Integridade da Unimed Fronteira Noroeste/RS tem como foco as medidas anticorrupção adotadas pela Cooperativa/Operadora, visando a prevenção, detecção e remediação dos atos lesivos previstos contra a administração pública dispostos na Lei nº 12.846/2013, bem como as operações financeiras vedadas no art. 21 da Lei nº 9.656/1998, os atos da Lei nº 9.613/1998 e os atentados contra a Lei nº 5.764/71. Além disso, este Programa de Integridade também tem como objetivo a prevenção e detecção dos citados atos nos diversos inter-relacionamentos com as diferentes partes interessadas da Cooperativa/Operadora.

Definindo as diretrizes que orientam a conduta de todas as partes interessadas, o Programa de Integridade da Cooperativa/Operadora reflete o compromisso do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e Gerência Geral com a prática de *Compliance*, Integridade e os mais elevados padrões de ética, fazendo parte da rotina de toda Cooperativa/Operadora, prevenindo o desvio de recursos e evitando distorções que impactam a atividade empresarial em razão da concorrência desleal, preços ou oportunidades restritas do negócio.

Combater a corrupção, portanto, depende do esforço conjunto e contínuo de todos, inclusive da Cooperativa/Operadora que tem um papel extremamente importante nesse contexto. Assim, esse Programa de Integridade orienta a conduta de todos nos diversos inter-relacionamentos, refletindo o compromisso da Cooperativa/Operadora com a prática de *Compliance*.

Dessa forma, a implementação do Programa de Integridade é imprescindível para o contexto apresentado, pois irá contribuir para a melhoria da governança cooperativa, aumento da eficiência operacional, além de atender às expectativas das partes interessadas, fortalecendo a imagem e reputação da cooperativa no mercado.

5. Benefícios do Programa:

A gestão da Integridade é componente fundamental da boa governança, atribuindo confiabilidade e conformidade às atividades desenvolvidas na Cooperativa/Operadora com a finalidade de dar visibilidade ao tema e às medidas propostas para promovê-lo. O Programa de Integridade tem como foco específico medidas de anticorrupção adotadas para prevenção, detecção e remediação de atos lesivos à Cooperativa/Operadora que envolvam, por exemplo, a ocorrência de suborno, propina, conflito de interesse, fraudes, fraudes em processos de compra e de pagamento bem como na operacionalização das atividades assistenciais da saúde dos beneficiários.

Este Programa permite a utilização de vários instrumentos de gestão e controle que passam a ser vistos em conjunto, possibilitando abordagem e utilização sistêmica interdependente, com o objetivo de reforçar a prevenção, detecção e correção de atos de fraude e de corrupção, por meio da gestão integrada e do aperfeiçoamento de ações e controles da estrutura de governança.

Além disso, é instrumento de apoio aos administradores, diretores, gestores, coordenadores e líderes, auxiliando na tomada de decisões com maior segurança, visando afastar conflitos de interesses e ameaças à integridade da Cooperativa/Operadora, aperfeiçoando a conformidade das deliberações.

Possui enfoque preventivo e detectivo visando a diminuição dos riscos de corrupção na organização e, em caso de eventual desvio ou quebra de integridade, o Programa atua de maneira a identificar, responsabilizar e corrigir tal falha de forma íntegra e eficaz.

6. Abrangência do Programa:

Este Programa abrange as relações com todas as partes interessadas da Cooperativa/Operadora, bem como as operações de todos os processos da Cadeia de Valor da organização.

7. Siglas e definições:

Comitê GRC – Comitê de Governança, Riscos e Compliance

RN – Resolução Normativa

ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar

Brindes – São considerados brindes os itens de baixo valor econômico e distribuídos de forma generalizada, como cortesia, propaganda ou divulgação habitual, desde que o valor respeite o teto estabelecido neste programa.

Presentes – Bens ou serviços de qualquer espécie, com valor acima do teto máximo definido para brindes e que seja ofertado ou recebido em razão de relação comercial ou institucional.

8. Metodologia (P):

Inicialmente, é relevante informar que o Programa de Integridade é uma atividade desenvolvida no processo “Gerir Riscos e Compliance” da Cadeia de Valor da Cooperativa/Operadora e está sob a responsabilidade do Comitê GRC, o qual atua de forma autônoma e independente dentro da organização.

Para garantir o aprimoramento e efetividade do Programa de Integridade, o qual é revisado no mínimo anualmente pelo Comitê GRC, as diretrizes adotadas estão adaptadas ao perfil de risco e modelo de negócio da Cooperativa/Operadora, bem como aos riscos identificados pela organização, em alinhamento aos cinco pilares que norteiam o documento “Programa de Integridade – Diretrizes para Empresas Privadas” de autoria da Controladoria Geral da União. Ademais, são considerados como fontes de informação ao Programa de Integridade da Cooperativa/Operadora as disposições pertinentes da RN/ANS 507/2022, RN/ANS 518/2022, Manual de Orientação ao Sistema Unimed sobre a RN nº 443/2019 e ISO 37301/2021.

	Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance	Padrão: PROG GOV RC-001
		Estabelecido em: 26/03/2020
		Nº Revisão: 7
		Página 6 de 29

Os cinco pilares norteadores do Programa de Integridade adotados pela Unimed Fronteira Noroeste/RS são:

- **Comprometimento e apoio da Alta Direção:** para assegurar o fomento à cultura ética e de respeito às leis e aplicação efetiva do programa, é indispensável o apoio do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Gerência Geral.
- **Instância responsável pelo Programa de Integridade:** dotada de autonomia, independência, imparcialidade, recursos materiais, humanos e financeiros para o pleno funcionamento, com possibilidade de acesso direto à Gestão Executiva e Conselho de Administração da Cooperativa/Operadora, o Comitê GRC é considerado a instância responsável pela operacionalização do Programa de Integridade.
- **Análise de perfil e riscos:** a partir da análise dos processos da cadeia de valor e da estrutura organizacional, são identificados e avaliados riscos de atos lesivos contra a administração pública, bem como contra os princípios do cooperativismo, às determinações da legislação – em especial a da saúde suplementar - e às melhores práticas de compliance.
- **Estruturação das regras e instrumentos:** com base no conhecimento do perfil e riscos da organização, são elaborados e atualizados o Código de Conduta adotado pela Cooperativa/Operadora, o presente Programa de Integridade e as demais regras, práticas e procedimentos com as diretrizes para prevenção de irregularidades, mecanismos de detecção e medidas disciplinares.
- **Estratégias e monitoramento contínuo:** com a definição dos procedimentos de verificação da aplicabilidade do Programa de Integridade, bem como ações e mecanismos para o seu aperfeiçoamento contínuo, a Cooperativa/Operadora é capaz de tornar o programa integrante da rotina da organização.

O Programa de Integridade evidencia o compromisso da Cooperativa/Operadora com boas práticas de gestão e a constante promoção de um ambiente transparente e ético, atribuindo confiabilidade e conformidade às atividades desenvolvidas.

A figura abaixo ilustra os pilares que norteiam o Programa de Integridade da Cooperativa/Operadora, o qual foi adaptado das diretrizes estabelecidas pela Controladoria Geral da União:

PILARES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE**1º**
**Comprometimento
e Apoio da Alta
Direção****2º**
**Instância
Responsável****3º**
**Análise de Perfil e
Riscos****4º**
**Regras e
Instrumentos****5º**
**Monitoramento
Contínuo**

A seguir estão detalhados os pilares do Programa de Integridade, com os respectivos esclarecimentos sobre a forma de implementação, disseminação e monitoramento na Cooperativa/Operadora.

8.1. Comprometimento e apoio da Alta Direção

A efetividade do Programa de Integridade, sob a responsabilidade do Comitê GRC, é assegurada pelo apoio permanente dos membros do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Gerência Geral e seu compromisso com a criação de uma cultura de ética e integridade.

A demonstração efetiva do compromisso da alta direção com a criação de ética e integridade pode ser evidenciada pela participação dos membros da Diretoria Executiva e Conselheiros nas seguintes práticas:

- Condução pessoal do Presidente na pauta da reunião Pré-Assemblear com o propósito de demonstrar de forma transparente as ações e resultados da Cooperativa/Operadora, estimulando, assim, a integridade e conduta ética entre os cooperados.
- Disseminação do Código de Conduta e das diretrizes do Programa de Integridade no Bem-vindo Cooperado, por membro da Diretoria Executiva.
- Disseminação do Código de Conduta e das diretrizes do Programa de Integridade no Bem-vindo Conselheiro, pelo presidente do Conselho de Administração.
- Destinação de recursos pela Cooperativa/Operadora para implementação e disseminação do Programa de Integridade como fator relevante para evidenciar o comprometimento dos mesmos.
- A participação direta de membros da Diretoria Executiva no encontro com a Rede Prestadora, no qual são disseminados o Código de Conduta e as diretrizes do Programa de Integridade.
- A Gestão Executiva e os conselheiros interagem com as coordenações, lideranças e gerência geral no momento de formulação estratégica de forma a externar suas diretrizes, tanto em relação às metas e objetivos estratégicos da organização, quanto à cultura de integridade e

valores organizacionais, cabendo a tais partes replicar essas diretrizes aos colaboradores em suas interações.

- As demais partes interessadas são informadas sobre as diretrizes do Programa de Integridade por meio dos diferentes canais de comunicação da Cooperativa/Operadora conforme pertinência.
- Análise dos relatórios de auditorias interna e externas por meio de reuniões do Conselho de Administração.

A atitude dos membros da Gestão Executiva e do Conselho de Administração no tratamento de eventuais ocorrências de ato lesivo, bem como no apoio às lideranças junto aos seus colaboradores e no relacionamento e tratativas com os cooperados, é demonstração factível de comprometimento com a cultura de ética e integridade, alicerçada nos exemplos rotineiros de comportamento do presidente, vice-presidente e gerente geral da Cooperativa/Operadora.

8.2. Instância responsável pelo Programa de Integridade

A instância interna responsável por desenvolver, aplicar e monitorar o Programa de Integridade é o Comitê GRC, o qual possui recursos financeiros, materiais e humanos adequados à realidade da Cooperativa/Operadora. Este comitê é multidisciplinar e tem como hierarquia máxima o presidente da Cooperativa/Operadora. Além do acompanhamento ativo do Presidente, o Comitê GRC conta com a participação da Gerência Geral, do Especialista em Gestão de Riscos, *Compliance* e Regulamentação, da Coordenadora de Gestão de Pessoas e Soluções Corporativas e, quando pertinente, de outros colaboradores da Cooperativa, conforme descrito no Regimento do Comitê GRC.

O Comitê GRC tem total autonomia para convidar lideranças e/ou partes interessadas pertinentes conforme as demandas a serem identificadas a partir das necessidades apuradas, para disseminação, internalização e aplicação das diretrizes no ambiente organizacional.

Todas as informações recebidas pela Cooperativa/Operadora por meio dos seus diversos canais de relacionamentos com as partes interessadas são analisadas e as consideradas lesivas às diretrizes do Programa de Integridade são encaminhadas para o Comitê GRC, garantindo o reporte direto ao nível hierárquico mais elevado da Cooperativa/Operadora quando pertinente. Essa centralização no comitê GRC permite padronizar o tratamento, preservando a cultura ética e de integridade na Cooperativa/Operadora.

Para todas as manifestações das partes interessadas recebidas na Cooperativa/Operadora, tanto por meio dos canais de atendimento ao cliente, Ouvidoria, Canais de Denúncia, bem como pelo contato

	Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance	Padrão: PROG GOV RC-001
		Estabelecido em: 26/03/2020
		Nº Revisão: 7
		Página 9 de 29

direto com lideranças e colaboradores que possam descumprir as diretrizes do Programa de Integridade, são registradas, de forma a promover a análise pelo Comitê GRC para atuação proativa, evitando que os mesmos lesem o que está previsto no Programa de Integridade.

Todos os descumprimentos das especificidades das diretrizes do Programa de Integridade podem ser denunciados de forma anônima diretamente por meio dos Canais de Denúncia existentes e/ou por registros de manifestações identificadas pela equipe interna, as quais são encaminhadas ao Comitê GRC para efetiva análise e tratamento.

8.3. Análise de perfil e riscos

A Unimed Fronteira Noroeste/RS atua, majoritariamente, no mercado de saúde suplementar do Brasil, comercializando planos para Pessoas Físicas e Jurídicas. Com relação à rede de atendimento, a Cooperativa/Operadora tem uma rede própria (cooperados e serviços próprios), bem como uma rede direta e indireta (intercâmbio). Mas, além da comercialização de planos de saúde, a Cooperativa/Operadora também presta serviços relacionados à assistência à saúde, em especial laboratório de análises clínicas, centro de diagnóstico por imagem, saúde ocupacional, ambulatório clínico e saúde integrada.

Por ser uma Cooperativa de Assistência à Saúde, a Assembleia Geral é considerada o órgão máximo da organização, cabendo a ela as principais decisões da organização, incluindo a eleição de conselheiros e diretores, bem como a aprovação das contas. Abaixo da Assembleia Geral merecem destaque o Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Auditoria Independente, Presidente, Auditoria Interna, Comitê GRC, Diretoria Executiva, Secretaria de Governança e Gerência Geral, órgãos, esses, que formam a estrutura de governança da Cooperativa/Operadora.

A Cooperativa/Operadora possui diferentes áreas internas de trabalho, estando todas estabelecidas em seu Organograma. Os macroprocessos, processos e atividades, por sua vez, compõe a Cadeia de Valor da organização. Internamente, os fluxos estabelecidos na Cadeia de Valor são executados pelas pessoas que integram as áreas do Organograma que, majoritariamente, são colaboradores (funcionários), restando poucas atividades a serem executadas por terceiros/fornecedores. Historicamente, o número de colaboradores da Cooperativa/Operadora tem estado na faixa dos 120 aos 160 funcionários.

Por ser uma Operadora de Planos de Saúde, a Unimed Fronteira Noroeste/RS tem um alto nível de interação com a ANS, órgão regulador do mercado de saúde suplementar no Brasil. Além da ANS, merecem destaque de interação com órgãos públicos, a Receita Federal, em razão da necessidade de

	Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance	Padrão: PROG GOV RC-001
		Estabelecido em: 26/03/2020
		Nº Revisão: 7
		Página 10 de 29

cumprimento de obrigações fiscais e tributárias; Prefeituras Municipais, na obtenção de autorizações e licenças, bem como na necessidade do cumprimento de obrigações fiscais e tributárias de cunho municipal; e Autoridades e Conselhos Estaduais e Regionais de Saúde, na obtenção de licenças de autorizações e licenças para exercício das atividades.

Com base no perfil acima descrito e no histórico publicizado da organização, a Cooperativa/Operadora não tem participado de licitações públicas; não tem efetuado contratação de agentes ou ex-agentes públicos; não realiza interações com agentes públicos que possibilitem o oferecimento de hospitalidades, brindes ou presentes; não comissiona as atividades da área comercial; torna público seus demonstrativos financeiros e indicadores econômico-financeiro, os quais são auditados por auditoria independente e são levados à conhecimento do maior nível hierárquico da organização; possui Auditoria Interna, que reporta seus trabalhos diretamente ao Conselho de Administração; possui contratação formalizada com sua rede credenciada direta, bem como um Programa do Prestador; possui regimento nacional e estadual para sua rede credenciada indireta (intercâmbio). Essas condições fazem com que as situações de riscos que podem levar ao cometimento de ilícitos, em especial aqueles previstos na Lei Anticorrupção, sejam reduzidas.

Mas, apesar das situações relatadas acima não ocorrerem, isso não significa que a Cooperativa/Operadora não deva estabelecer mecanismos e procedimentos para prevenir, detectar e remediar tais riscos, tanto as situações envolvendo a administração pública, quanto as envolvendo as diferentes partes interessadas.

Considerando o porte, a estrutura organizacional, o nível de regulação, o setor de atuação, o nível de interação com a administração pública, a cultura regional e o histórico de corrupção da Cooperativa/Operadora, a organização, por meio das atividades detalhadamente descritas em Instrução de Trabalho específica, denominada Identificar, Classificar, Tratar e Monitorar os Riscos, mapeia situações que possam representar riscos aos seus objetivos, isso inclui as situações ou fatores que possam facilitar, camuflar ou contribuir para prática de atos lesivos contra a administração pública, bem como aos princípios do cooperativismo e às diretrizes da saúde suplementar.

O gerenciamento e tratamento desses riscos também é acompanhado pelo Comitê GRC, o qual integra todas as atividades relativas à garantia de conformidade com leis e regulamentos, incluindo, além da gestão de riscos, a implementação de controles internos e o gerenciamento do Programa de Integridade de forma centralizada, otimizando custos e atividades operacionais adequados ao perfil da Cooperativa/Operadora.

8.4. Estruturação das regras e instrumentos

	Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance	Padrão: PROG GOV RC-001
		Estabelecido em: 26/03/2020
		Nº Revisão: 7
		Página 11 de 29

A partir da análise de perfil e riscos abordada no item anterior, utiliza-se o Código de Conduta e as diretrizes do próprio Programa de Integridade como principais mecanismos de estruturação das regras e instrumentos normativos para prevenção, detecção de irregularidades e medidas disciplinares para o tratamento das mesmas.

As diretrizes de estruturação das regras e instrumentos do Programa de Integridade estão apresentadas a seguir:

8.4.1. Padrões de Ética e de Conduta

Os padrões de ética e de conduta representam o comportamento esperado pela Cooperativa/Operadora de todas as partes, em especial cooperados, conselheiros, diretores colaboradores, terceiros e demais prestadores.

O Código de Conduta adotado pela Cooperativa/Operadora é adaptado à realidade interna da organização a partir do padrão desenvolvido pela Unimed do Brasil. Esse código, revisado - no mínimo anualmente ou sempre que houver alguma mudança significativa - pelo Comitê GRC e pelo Presidente do Conselho de Administração, resume o comportamento esperado de todos os colaboradores, dirigentes e demais partes interessadas em relação aos padrões de ética e de conduta no ambiente em que está inserido, estando disponível a todas as partes interessadas no site da Cooperativa/Operadora.

O conteúdo do Código de Conduta Unimed abrange, de forma geral, os princípios cooperativistas, o combate à corrupção, a necessidade de cuidado com os dados pessoais e as principais diretrizes de ética e conduta adotadas pela Cooperativa/Operadora, destacando-se:

8.4.1.1. Condutas pessoais e no local de trabalho

Esse capítulo do Código de Conduta aborda a atuação da Unimed e a conduta dos seus profissionais, as quais devem estar em conformidade com as leis vigentes e as políticas e diretrizes estabelecidas pela Cooperativa/Operadora e pelo Sistema Unimed. Além disso, o capítulo apresenta um conjunto de normas relativas ao respeito às pessoas, cuidado com a imagem e reputação da Unimed e o compromisso com a qualidade dos serviços oferecidos, orientando permanentemente a conduta de todas as partes interessadas. A conduta no local de trabalho busca a excelência na prestação dos serviços de saúde de maneira ética e sustentável.

8.4.1.2. Condutas em relação a públicos de relacionamento externos

	Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance	Padrão: PROG GOV RC-001
		Estabelecido em: 26/03/2020
		Nº Revisão: 7
		Página 12 de 29

Os públicos de interesse da Unimed são todos aqueles que afetam ou são afetados pela Cooperativa/Operadora, para os quais é essencial a efetivação de parcerias duráveis e benéficas para ambas as partes. Esse capítulo inclui padrões de conduta para os relacionamentos com clientes, fornecedores de serviços administrativos e de saúde, concorrentes, comunidade e governo. Além disso, estabelece que as condutas estejam alinhadas às diretrizes da marca Unimed e que busquem o equilíbrio entre saúde social, econômica e ambiental da organização.

8.4.1.3. Gestão de Ética

É preciso um trabalho contínuo de gestão de ética para que, de fato, o conteúdo do Código de Conduta seja conhecido e aplicado. Esse capítulo aborda a gestão de ética na Unimed Fronteira Noroeste/RS, a qual é realizada pelo Comitê GRC. Além disso, destaca que a Cooperativa/Operadora dispõe de um Canal de Denúncia para o registro de denúncias relacionadas à organização ou seus inter-relacionamentos.

8.4.2. Regras, políticas e procedimentos para mitigar os riscos

As regras, políticas e procedimentos para mitigar os riscos relacionados à integridade e compliance são documentados no sistema integrado de gestão da qualidade e levam em consideração os riscos identificados na organização, em especial os identificados conforme Instrução de Trabalho - Identificar, Classificar, Tratar e Monitorar Riscos, sendo tratados e coordenados conforme definições dispostas na referida IT.

Todas as políticas e procedimentos possuem objetivo, abrangência, frequência de revisão, responsáveis e suas respectivas formas de execução e monitoramento. Os controles internos utilizados para mitigação de riscos fazem parte dos documentos do SIGQ.

Alguns tipos de controles internos podem ser utilizados para a mitigação de inúmeros riscos e, portanto, são comuns a diversas políticas e procedimentos da organização. As responsabilidades pela elaboração, revisão, verificação e aprovação de cada documento da qualidade seguem os estabelecidos nos padrões da Cooperativa/Operadora. Mas, todas as diretrizes estabelecidas no presente Programa de Integridade devem ser seguidas por todas as partes interessadas quando pertinente, em especial quando do gerenciamento dos documentos de qualidade da organização, como Regimentos, Políticas, Normativas Internas, Procedimentos, Instruções de Trabalho, entre outros.

	Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance	Padrão: PROG GOV RC-001
		Estabelecido em: 26/03/2020
		Nº Revisão: 7
		Página 13 de 29

É compromisso da Gestão Executiva e Conselho de Administração o fomento e manutenção de uma cultura organizacional pautada na ética e conformidade, primando que todas as partes interessadas pratiquem e multipliquem os norteadores estratégicos, orientando seus comportamentos de forma íntegra nas relações estabelecidas com a Cooperativa/Operadora. Além disso, é responsabilidade de todas as partes interessadas manter vigilância para o constante mapeamento, conferência, implantação de medidas de prevenção, detecção, monitoramento e garantia da adequação do cumprimento de leis e regulamentos, internos e externos, mitigando os riscos inerentes às suas atividades.

Além das diretrizes já consideradas neste Programa de Integridade, a Cooperativa/Operadora relacionada a seguir outras diretrizes seguidas pela organização e que devem ser observadas por todas as partes interessadas, quando pertinente.

- **Auditoria Interna:** A Cooperativa/Operadora possui uma equipe interna de auditoria responsável por realizar verificações regulares em todas as áreas da organização, identificando possíveis riscos e irregularidades. A Auditoria Interna avalia e assegura conformidade legal ou regulamentar dos processos internos da organização, reportando as irregularidades conforme pertinência. A Auditoria Interna se reporta diretamente ao Conselho de Administração da Cooperativa/Operadora. Além do reporte ao Conselho e à Gestão Executiva, os resultados da Auditoria Interna são avaliados pelo Comitê GRC para identificação de possíveis mudanças de cenários e indícios ou constatações de irregularidades de integridade.
- **Auditoria Externa:** Além da auditoria interna, a Cooperativa/Operadora contrata periodicamente empresa de auditoria externa, a fim de garantir a conformidade com as normas e regulamentações aplicáveis, bem como para obter uma opinião independente sobre a integridade das operações da organização, tanto para os aspectos exigíveis por conta de regulamentação, quanto para situações pontuais da Cooperativa/Operadora.
- **Brindes e presentes:**
 - *Agentes Públicos:* É vedado o aceite e a oferta por membros da Gestão Executiva, Conselhos, Colaboradores, Terceiros, Prestadores, Fornecedores, no exercício de suas atividades para a Unimed, de brindes e presentes a agentes públicos ou pessoas politicamente expostas. Exceção à regra se aplica apenas nos casos em que o agente público for convidado a participar de eventos oficiais da Unimed, em decorrência do ser exercício de representação institucional e fizer parte do evento em que tais pessoas também recebam tais cortesias.
 - *Público Privado (interno e externo):* Os colaboradores e dirigentes, na execução de suas atividades para a Unimed, não estão autorizados a receber brindes, com exceção e observância ao seguinte:

- Alimentos podem ser recebidos, mas devem ser compartilhados entre todos os colaboradores da área;
 - Itens de floricultura podem ser recebidos, mas devem ser utilizados na área/setor;
 - Materiais de escritório de baixo valor financeiro (1/5 do salário mínimo), como agendas, cadernos, bloco de anotação e caneta podem ser recebidos, mas devem ser utilizados na área/setor e não devem vir de terceiros, prestadores, fornecedores ou cooperados.
 - Materiais recebidos em eventos como seminários ou convenções, seja por distribuição ou sorteio, tais como canetas, agendas, mochilas, livros e similares, estão autorizados a permanecer com o colaborador que recebeu, desde que o valor máximo não ultrapasse 50% do salário mínimo vigente.
 - Brindes, materiais ou serviços que por ventura sejam recebidos fora dessas possibilidades, devem ser encaminhados à coordenação/liderança da área, a qual encaminhará para a área de Comunicação e Marketing, que realizará a análise junto à Gerência Geral acerca da possibilidade ou não da utilização do item para uso em operações da própria Cooperativa/Operadora. Caso a Gerência Geral identifique que o item não possa ser utilizado, o mesmo será distribuído meio de sorteio em eventos internos.
 - Todos os brindes e presentes fornecidos pela Unimed são previamente avaliados e aprovados pela Gestão Executiva.
- **Canal de Denúncia:** A Cooperativa/Operadora possui um canal de denúncia que pode ser acessado por qualquer colaborador, fornecedor, cliente ou outra parte interessada. O canal é gerenciado de forma independente e garante a confidencialidade das informações fornecidas. A Cooperativa/Operadora, por meio de ações de comunicação e treinamento, incentiva para que os possíveis atos lesivos à integridade sejam reportados por meio do Canal de Denúncias.
 - **Participação em Licitações:** A Cooperativa/Operadora, na eventual participação em processo licitatório, segue rigorosamente as regras e regulamentações aplicáveis à participação em licitações, sendo completamente vedada as práticas de atos lesivos à administração pública elencadas em lei, em especial o oferecimento ou obtenção de vantagem indevida.
 - **Obtenção de licenças, autorizações e permissões:** A Cooperativa/Operadora obtém todas as licenças, autorizações e permissões necessárias para a realização de suas atividades de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, sendo vedado o oferecimento de vantagens indevidas a agentes públicos, ou mesmo de atender a solicitações desses agentes, com o intuito de beneficiar a organização.
 - **Contato com agente público ao submeter-se a fiscalização:** Em caso de fiscalização por parte de agentes públicos, a Cooperativa/Operadora mantém um contato transparente e respeitoso,

fornecendo todas as informações necessárias para a realização da fiscalização. Quando possível e pertinente, o contato com o agente público fiscalizador deve ser feito por no mínimo duas pessoas da organização, evitando que apenas um colaborador da organização faça o contato com o agente.

- **Contratação de agentes públicos:** A contratação de agentes públicos só é realizada quando ficar evidenciado o intuito de prover aconselhamento técnico às decisões da organização.
- **Contratação de ex-agentes públicos:** Na eventual contratação de ex-agente público, a Cooperativa/Operadora verifica se o mesmo não está obrigado a cumprir um período de afastamento do setor em que atuava quando era servidor ou empregado público (quarentena).
- **Oferecimento de hospitalidades, brindes e presentes a agentes públicos:** É vedado o oferecimento de cortesias a agente público, sob o risco de caracterizar pagamento de vantagem indevida.
- **Estabelecimento de metas inatingíveis e outras formas de pressão:** A Cooperativa/Operadora estabelece metas dentro da razoabilidade. Além disso, não aplica comissão para a área comercial. Essas boas práticas contribuem para que não haja pressão para atingimento de metas irreais, como para a comercialização de contratos, o que poderia levar os funcionários a praticar irregularidades, em desrespeito a princípios e políticas da empresa, relacionados à integridade.
- **Oferecimento de patrocínios e doações:** Os solicitantes de patrocínios e doações devem preencher o Formulário de Análise de Patrocínios. As propostas devem coincidir com os atributos e valores da marca Unimed e devem estar alinhadas a iniciativas de fomento à saúde, esporte, mudança de hábito, alimentação saudável, bem-estar ou ações socioambientais. Além disso, a Cooperativa/Operadora avalia o histórico das entidades que receberão patrocínios ou doações para evitar possíveis associações de sua imagem com fraudes e/ou corrupção. Adicionalmente, a organização não realiza qualquer tipo de doação, patrocínio ou financiamento a partidos políticos e campanhas políticas.
- **Contratação de terceiros:** A Cooperativa/Operadora leva em consideração critérios pré-estabelecidos para contratação de terceiros, dentre eles: Qualificação mínima e experiência de profissionais atuantes no serviço ou processo a ser terceirizado; Relação custo x benefício, analisando vantagens e desvantagens da terceirização; e Necessidade de contratação de trabalho temporário para atender necessidades transitórias de serviços ou à demanda complementar, alinhada a estratégia da cooperativa. Além disso, os contratos de terceiro são firmados com a garantia de comprometimento com a integridade público-privada e com a confidencialidade das informações.
- **Reestruturações societárias, fusões e aquisições:** As fusões e aquisições podem representar situações de risco, pois há possibilidade de a organização herdar passivos de atos ilícitos praticados anteriormente à operação. Historicamente essa situação não é uma realidade para

a Cooperativa/Operadora, mas, em ocorrendo, qualquer fusão ou aquisição deverá seguir o disposto em Estatuto Social, Regimento Interno e as regras do Sistema Unimed.

- **Níveis de Aprovação:** A Cooperativa/Operadora tem estabelecido níveis de aprovação claros e documentados para todas as atividades relacionadas à contratação, compras, investimentos, pagamentos e outras transações financeiras. Os níveis de aprovação são baseados no valor monetário envolvido e na natureza da atividade em questão, sendo que as principais regras estão descritas no Regimento Interno da Cooperativa/Operadora, na Política de Governança Cooperativa, Política de Investimento, Normativa Interna da área Financeira e Normativa Interna da área de Suprimentos e Manutenção.
- **Relacionamento com o setor público:** A Cooperativa/Operadora mantém um relacionamento transparente e respeitoso com o setor público, seguindo as regras e regulamentações aplicáveis e evitando qualquer tipo de conflito de interesse. Quando possível e pertinente, o contato com o agente público deve ser feito por no mínimo duas pessoas da organização, evitando que apenas um colaborador da organização faça o contato com o agente.
- **Conflito de Interesse:** A Cooperativa/Operadora estabelece que é responsabilidade de todos os colaboradores e partes interessadas identificar e reportar quaisquer conflitos de interesse que possam surgir no decorrer das atividades da organização. Para garantir a transparência e a ética nas relações, a Cooperativa/Operadora inclui o conflito de interesse como tema obrigatório em seu Regimento Interno, Política de Governança Cooperativa, Política de Gestão de Pessoas, Código de Conduta e processos de Auditoria Interna.
- **Registros e controles contábeis:** Suborno, assim como outras práticas ilícitas, pode ser disfarçado contabilmente em pagamentos legítimos como comissões, consultorias, gastos com viagens, bolsas de estudo, entretenimento. Em razão disso e também com base nas legislações vigentes e nas melhores práticas, todos os registros contábeis da Cooperativa/Operadora são detalhados e passam por auditorias externas independentes.
- **Contratos:** A Cooperativa/Operadora segue as regras e regulamentações aplicáveis à elaboração e gestão de contratos, bem como às normas de proteção de dados pessoais estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Ademais, todos os contratos passam pelo crivo da Assessoria Jurídica Terceirizada.
- **Integração entre áreas:** As diretrizes do Programa de Integridade integram as áreas correlacionadas, em especial as áreas de Gestão de Pessoas, Assessoria Jurídica, Auditoria Interna, Gestão de Riscos, Contabilidade e Financeira. Isso ocorre por meio do compartilhamento de necessidades e cumprimento de requisitos entre os processos da cadeia cliente fornecedor.
- **Responsabilidade Socioambiental:** A Gestão Executiva e o Conselho de Administrativa incentivam uma atuação responsável e cidadã, comprometida com ações de responsabilidade socioambiental, valorizando o público jovem e o desenvolvimento local.

- **Aprovação do Programa de Integridade:** Cabe ao Presidente do Conselho de Administração aprovar o Programa de Integridade.
- **Qualificação dos Conselheiros:** Para concorrer à diretoria e conselhos, os cooperados candidatos devem ter qualificações mínimas para assumir os cargos conforme disposição em Estatuto Social e Regimento Interno da Cooperativa.
- **Bases Legais de Compliance:** A Cooperativa/Operadora sistematiza a identificação de suas obrigações de *compliance* para assegurar o *compliance* de modo contínuo, realizando a análise completa dos riscos envolvidos.

8.4.3. Comunicação e treinamento

O investimento em comunicação e treinamento para que o Programa de Integridade seja efetivo na organização é essencial. Em razão disso, a Gestão Executiva estabelece em seu orçamento valores a serem destinados para o sucesso do programa, em especial para comunicação e treinamento, o qual é aprovado pelo Conselho de Administração.

8.4.3.1. Comunicação

A comunicação do Programa de Integridade e das demais diretrizes de integridade e *compliance* é realizada em diversos momentos a fim de fortalecer a cultura de ética e integridade no ambiente organizacional.

O Programa de Integridade, o Código de Conduta e o Canal de Denúncias são comunicados e estão disponíveis no website da Cooperativa/Operadora, com acesso público a qualquer pessoa. Além do website, a Cooperativa/Operadora realiza uma comunicação personalizada para determinados públicos, em especial aqueles de maior relevância, podendo comunicar tais temas em diferentes meios e de diferentes maneiras, tais como:

- Cooperados: Aplicativo do Cooperado, Boletim do Cooperado, Reunião Pré-Assemblear, Bem-vindo Cooperado, Bem-vindo Conselheiro, Whatsapp.
- Colaboradores: Intranet, Qualiex, Boletim GRC, Murais Internos, Reuniões Internas.
- Prestadores de Assistência à Saúde: Manual do Prestador, Programa do Prestador e Canal do Prestador.
- Demais Fornecedores e Terceiros: Manual dos Fornecedores, eventos internos e e-mail.

O Comitê GRC disponibiliza um canal na Intranet para acesso interno aos colaboradores que tenham interesse em receber orientações e/ou esclarecer dúvidas com relação aos aspectos abordados no

	Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance	Padrão: PROG GOV RC-001
		Estabelecido em: 26/03/2020
		Nº Revisão: 7
		Página 18 de 29

Programa de Integridade. Da mesma forma, os cooperados têm um canal aberto com a Secretaria de Governança Corporativa para conhecimento e esclarecimento do Programa de Integridade. Para todas as partes interessadas, o Comitê GRC mantém canal adicional (grcs@unimed-fno.com.br) que pode ser utilizado para esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre integridade.

8.4.3.2. Treinamento

Com o objetivo de treinar as pessoas sobre o conteúdo de integridade, a Cooperativa/Operadora capacita suas partes interessadas de acordo com a relevância e pertinência em seus diferentes inter-relacionamentos.

Para o público interno de colaboradores, a Cooperativa/Operadora aplica a sua Política de Gestão de Pessoas, a qual estabelece as diretrizes dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI), contemplando treinamentos específicos sobre o Programa de Integridade e Código de Conduta.

Os treinamentos de integridade são personalizados de acordo com cada público-alvo e levam em consideração o nível de risco para cada um deles dentro da organização, podendo ser realizados de diferentes formas e por diferentes meios, tais como:

- Cooperados: Aplicativo do Cooperado, Boletim do Cooperado, Reunião Pré-Assemblear, Bem-vindo Cooperado, Bem-vindo Conselheiro, Whatsapp.
- Colaboradores: Intranet, Qualiex, Boletim GRC, Murais Internos, Reuniões Internas.
- Prestadores de Assistência à Saúde: Manual do Prestador, Programa do Prestador e Canal do Prestador.
- Demais Fornecedores e Terceiros: Manual dos Fornecedores, eventos internos e e-mail.

8.4.4 Canais de denúncias

Para garantir a efetividade do Programa de Integridade, é crucial a existência de canais que permitam o recebimento de denúncias de todas as partes interessadas, aumentando assim as possibilidades de ter ciência sobre irregularidades. O principal canal para denúncia, acessível a todas as partes interessadas, é terceirizado para assegurar imparcialidade e confidencialidade e está disponível no site da Unimed Fronteira Noroeste/RS, o qual pode ser acessado por meio do link Canal de Denúncia, permitindo o denunciante acesso ao formulário para identificar de forma anônima a parte interessada, com a respectiva descrição da denúncia e, ao final, gerando um protocolo de registro ao denunciante. Esse registro é realizado num formulário padrão do próprio sistema do Canal de Denúncia o qual permite compilar o perfil da denúncia e a categoria do denunciado. A partir do recebimento da

	Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance	Padrão: PROG GOV RC-001
		Estabelecido em: 26/03/2020
		Nº Revisão: 7
		Página 19 de 29

denúncia é responsabilidade da própria empresa terceirizada realizar a investigação e auditoria dos fatos relatados, observando as seguintes etapas:

- Recebimento da denúncia
- Comunicação ao Comitê GRC
- Início dos procedimentos de investigação e auditoria
- Entrega do relatório final para o Comitê GRC

De posse do relatório final, o Comitê GRC irá avaliar as conclusões e tomar as medidas adequadas de acordo com cada situação. Em caso do relatório for inconclusivo, o próprio Comitê GRC, quando pertinente, irá realizar novas diligências a fim de esgotar todas as possibilidades de investigação da denúncia.


Quando constatada infração, seja pela empresa terceirizada, seja pelo Comitê GRC, a decisão e aplicação de eventuais penalidades seguem o disposto no capítulo sobre Medidas Disciplinares do presente Programa de Integridade. Assim, o Comitê GRC pode recomendar decisões punitivas, mas não cabe ao referido órgão a aplicação das mesmas.

É importante ressaltar que, caso uma denúncia recebida pelo Canal de Denúncia envolva algum dos membros do Comitê GRC, a empresa responsável pelo canal não irá reportar a denúncia para todo o comitê. Ao invés disso, apenas os membros do comitê que não estão envolvidos na denúncia serão informados sobre o caso, garantindo assim a imparcialidade e a proteção da privacidade do denunciante. Essa medida é fundamental para manter a integridade e a confiança no processo de investigação e auditoria, mesmo em situações delicadas envolvendo membros do próprio Comitê GRC.

O ambiente organizacional de proximidade com as lideranças, coordenações e gerência geral também permite o acesso dos colaboradores e demais partes interessadas que tiverem interesse em expor diretamente a sua denúncia ou solicitar esclarecimento sobre situações que possam ferir o Programa de Integridade.

O fortalecimento do fator de confiança na garantia da confidencialidade e proibição de retaliação é assegurado pela Gestão Executiva e Conselho de Administração para facilitar o processo de denúncia, garantindo a efetivação da integridade.

8.4.5. Medidas disciplinares

	Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance	Padrão: PROG GOV RC-001
		Estabelecido em: 26/03/2020
		Nº Revisão: 7
		Página 20 de 29

A previsão de aplicação de medidas disciplinares em decorrência da violação de regras de integridade assegura a seriedade do programa, não se limitando a um conjunto de regras no “papel”. A certeza da aplicação dessas medidas em caso de comprovação de ocorrência das irregularidades, promove um ambiente de respeito e compromisso com a integridade.

As medidas disciplinares podem incluir advertências, suspensões, demissões, rescisões contratuais, além de outras sanções previstas em leis, regulamentos, convenções, políticas e demais diretrizes. A Cooperativa/Operadora possui normas documentadas, as quais especificam as respectivas medidas disciplinares previstas às partes interessadas relevantes para este contexto, tais como:

- **Cooperados:** em caso de violação das regras de integridade, o Conselho de Administração da Cooperativa, por meio de instauração de processo administrativo disciplinar, poderá aplicar medidas disciplinares que variam desde advertências formais até a exclusão do quadro social, de acordo com o Estatuto Social e o Regimento Interno da Cooperativa.
- **Colaboradores:** a coordenação da área de Gestão de Pessoas da Cooperativa/Operadora é responsável por aplicar as medidas disciplinares previstas na Política de Gestão de Pessoas e nas Normativas Internas em caso de violação das regras de integridade por parte dos colaboradores, respeitando, para tanto, o disposto na Consolidação das Leis do Trabalho. As medidas disciplinares podem incluir desde advertências formais até a demissão por justa causa. Para a aplicação das medidas, a autorização passa, também, pela Gestão Executiva e aconselhamento da Assessoria Jurídica.
- **Fornecedores:** a área de Suprimentos e Manutenção é responsável por aplicar as penalidades previstas no contrato e na legislação em caso de violação das regras de integridade pelos fornecedores. As penalidades podem variar desde advertências e multas até a rescisão contratual. Para a aplicação das medidas, a autorização passa, também, pela Gestão Executiva e aconselhamento da Assessoria Jurídica.
- **Terceiros:** a área de Suprimentos e Manutenção é responsável por aplicar as penalidades previstas no contrato e legislação em caso de violação das regras de integridade pelos terceiros. As penalidades podem variar desde advertências e multas até a rescisão contratual. Para a aplicação das medidas, a autorização passa, também, pela Gestão Executiva e aconselhamento da Assessoria Jurídica.
- **Prestadores:** a Gestão da Rede Prestadora é responsável por aplicar as penalidades previstas no Manual de Avaliação da Rede Prestadora e no Contrato de Prestação de Serviços em caso de violação das regras de integridade pelos prestadores. As penalidades podem variar desde advertências e multas até a rescisão contratual. Para a aplicação das medidas, a autorização passa, também, pela Gestão Executiva e aconselhamento da Assessoria Jurídica.

- **Cientes:** em caso de violação das regras de integridade por parte dos clientes, em especial às relacionadas a fraudes, a Cooperativa, por meio de seu departamento de Relacionamento com o Cliente, poderá aplicar medidas disciplinares que variam desde advertências a suspensão ou cancelamento dos serviços prestados, respeitando, para tanto, a legislação consumerista e da saúde suplementar. Para a aplicação das medidas, a autorização passa, também, pela Gestão Executiva e aconselhamento da Assessoria Jurídica.

É importante ressaltar que a aplicação das medidas disciplinares deve ser pautada pela gravidade do ato cometido e pela proporcionalidade da sanção, levando em consideração as circunstâncias do caso. As punições previstas são proporcionais ao tipo de violação e ao nível de responsabilidade dos envolvidos, sendo garantido o cumprimento das penalidades previstas, independente do cargo ou da posição do envolvido na mesma. Essa conduta é assegurada pela Gestão Executiva e Conselho de Administração para manter a credibilidade do Programa de Integridade e o comprometimento de todos com as diretrizes estabelecidas.


8.4.6. Ações de remediação

A detecção de indícios da ocorrência de ato lesivo, leva a Cooperativa/Operadora a iniciar uma investigação que servirá como base para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A ciência de atos lesivos pela Cooperativa/Operadora ocorre de diversas formas:

- Denúncias registradas no Canal de Denúncia;
- Resultados relativos ao monitoramento do Programa de Integridade;
- Investigações internas;
- Constatações em auditorias internas e/ou externas;
- Ofícios com indícios de irregularidade da ANS;
- Registros nos canais de Ouvidoria.

Uma vez que a investigação confirme a ocorrência de ato lesivo às diretrizes de integridade, a Cooperativa/Operadora adota as devidas providências e assegura a imediata interrupção das irregularidades, providenciando as soluções e reparando os efeitos causados. O tratamento dessas ocorrências possibilita uma reflexão sobre os padrões e práticas implementados nos processos internos, identificando oportunidades de melhoria para retroalimentar o mesmo e aprender com as irregularidades, evitando reincidências e promovendo o aprendizado organizacional.

	Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance	Padrão: PROG GOV RC-001
		Estabelecido em: 26/03/2020
		Nº Revisão: 7
		Página 22 de 29

As responsabilidades pelas investigações internas de atos lesivos à integridade são, conforme pertinência, do Conselho de Administração, Comitê GRC e Canal de Denúncia. A aplicação das medidas e sanções, segue, por sua vez, as disposições abordadas no capítulo Medidas Disciplinares, que leva em consideração a parte interessada.

4.5. Estratégias de monitoramento contínuo

O monitoramento contínuo do Programa permite que a Cooperativa/Operadora responda tempestivamente a quaisquer riscos novos que tenham surgido. O monitoramento da efetiva implementação do Programa de Integridade é responsabilidade do Comitê GRC e da Auditoria Interna da Cooperativa. O monitoramento é realizado mediante coleta e análise de informações de diversas fontes, tais como:

- Relatórios regulares sobre as rotinas do Programa de Integridade decorrentes da aplicação da lista de verificação;
- Resultados de investigações realizadas;
- Análise das tendências nas reclamações dos clientes;
- Informações obtidas por meio do Canal de Denúncias;
- Relatórios da Agência Reguladora e/ou órgãos fiscalizadores;
- Registros provenientes das auditorias internas e/ou externas;
- Auditorias Internas de Compliance.

De posse de todas as fontes, é realizada a análise das informações existentes e, caso seja identificado o não cumprimento das diretrizes ou a existência de falhas que estejam dificultando o alcance dos resultados esperados, o Especialista em Gestão de Riscos, *Compliance* e Regulamentação, consolida junto ao Comitê GRC e, se necessário, aprova junto à Gestão Executiva e Conselho de Administração sobre as alternativas para sanar os problemas encontrados e aprova a execução das mesmas.

O Programa de Integridade é entendido como uma estrutura orgânica que funciona em harmonia e conexão entre seus cinco pilares. O monitoramento contínuo pode indicar a necessidade de revisão de algumas regras e diretrizes, que considera, também, as mudanças no cenário de riscos da Cooperativa/Operadora. O comprometimento da Gestão Executiva e Conselho de Administração e a autonomia da instância responsável pelo Programa são fatores determinantes para a implementação das regras e instrumentos estabelecidos, em especial daqueles relacionados à aplicação de penalidades e remediação de irregularidades.

9. Recursos Necessários (P):

Os recursos tecnológicos necessários para a execução desse Programa estão relacionados a contratação do Canal de Denúncias, o qual contempla acesso via web facilitando a interação e registro de denúncias pelas partes interessadas.

Os recursos financeiros estão relacionados a manutenção do investimento no Canal de Denúncias, bem como possíveis custos para Consultorias Especializadas no processo de aprimoramento do próprio Programa de Integridade. Além disso, o investimento em treinamentos e materiais de comunicação são recursos essenciais.

Os recursos humanos referem-se à nomeação de Especialista em Gestão de Riscos, *Compliance* e Regulamentação e sua respectiva qualificação e/ou formações necessárias, além das qualificações do profissional vinculado à Auditoria Interna.

10. Plano de Ação (P):

Os planos de ações são registrados de acordo com a necessidade e respeitam o padrão estabelecido pela área da Qualidade.

11. Implementação do Plano de Ação (D):

Os planos de ações são implementados de acordo com a necessidade e respeitam o padrão estabelecido pela área da Qualidade.

12. Monitoramento do Programa (C):

O Especialista em Gestão de Riscos, *Compliance* e Regulamentação, o Comitê GRC e a Auditoria Interna são responsáveis monitoramento do conjunto de indicadores relativos à efetividade da implementação do Programa de Integridade. Além disso, a Auditoria Interna realiza a Auditoria Interna de *Compliance* que tem como objetivo avaliar itens relacionados diretamente ao Programa de Integridade.

13. Lições Aprendidas (L):

O aprendizado organizacional decorrente da implementação do Programa de Integridade está diretamente relacionado ao desenvolvimento da cultura de gestão integrada contemplando o gerenciamento de riscos, controles internos, diretrizes do Código de Conduta e do Programa de Integridade.

A Auditoria Interna é a prática que permite a verificação do atendimento aos requisitos legais, regulamentares, de Conduta e de Integridade a partir da aplicação da Auditoria Interna de *Compliance*. A reflexão sobre as ações corretivas implementadas para o tratamento das denúncias e/ou não conformidades identificadas na Auditoria Interna são o gatilho para promoção de ações preventivas em outras áreas e/ou processos evitando assim a reincidência de fraudes e/ou atos ilícitos.

As lições aprendidas são compartilhadas, quando pertinente, no Comitê GRC e no Comitê Re-Inventar para oportunizar aprendizado entre as lideranças e compartilhamento de boas práticas que retroalimentam o sistema de gestão, minimizando a ocorrência de reincidência de atos ilícitos, crime de lavagem de dinheiro, corrupção, fraudes, subornos praticados em todas as relações internas e externas com as diversas partes interessadas.

14. Retorno do Investimento:

O Programa de Integridade é um investimento fundamental para a organização, cujos benefícios não se limitam apenas ao cumprimento das obrigações legais e regulatórias, mas também se estendem à melhoria da reputação da Cooperativa, à redução de riscos e à promoção de uma cultura ética sólida.

- **Redução de Riscos e Custos:** O Programa de Integridade desempenha um papel crucial na redução de riscos legais e regulatórios. Ao adotar práticas de conformidade eficazes, a organização pode evitar multas substanciais e litígios dispendiosos. Além disso, a prevenção de comportamentos antiéticos ou ilegais internamente reduz os custos associados à investigação e à correção de incidentes.
- **Melhoria da Reputação:** Um Programa de Integridade robusto demonstra o compromisso da organização com a ética e a responsabilidade corporativa. Isso contribui para a construção e a manutenção de uma reputação positiva perante clientes, parceiros de negócios e cooperados, o que pode resultar em maior fidelidade do cliente, oportunidades de negócios e acesso a capital.
- **Aumento da Eficiência Operacional:** A conformidade e a ética nos negócios promovem uma cultura de transparência e responsabilidade, o que, por sua vez, pode melhorar a eficiência operacional. Colaboradores motivados e engajados em práticas éticas tendem a ser mais produtivos e colaborativos, contribuindo para o crescimento sustentável da organização.
- **Mitigação de Impactos Negativos:** Em caso de irregularidades ou escândalos, um Programa de Integridade bem estabelecido pode ajudar a mitigar os impactos negativos. Isso inclui a capacidade de responder rapidamente a crises e restaurar a confiança das partes interessadas afetadas.

- Contribuição aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: Ao ter um Programa de Integridade efetivo, a Cooperativa reduz substancialmente os possíveis casos de corrupção e suborno em todas suas formas, indo ao encontro do item nº 16 dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

15. Registros:

O controle dos custos decorrentes de atos ilícitos, crime de lavagem de dinheiro, corrupção, fraudes e subornos, que são considerados como riscos materializados, é registrado no formulário padrão intitulado Registro de Riscos Materializados (FOR GOV RC 023), sob a responsabilidade do Especialista em Gestão de Riscos, *Compliance* e Regulamentação e do Comitê GRC.

O controle de investimento com a implantação do Programa de Integridade e Código de Conduta é registrado no Formulário de Controle de Investimento com a Implantação do Programa de Integridade e Código de Conduta (FOR GOV RC 011), sob a responsabilidade do Especialista em Gestão de Riscos, *Compliance* e Regulamentação e do Comitê GRC.

Os riscos identificados pela organização são registrados nos formulários Matriz de Riscos Corporativos (FOR GOV RC 008) e Matriz de Riscos do Macroprocesso (FOR GOV RC 017), respectivamente sob responsabilidade do Especialista em Gestão de Riscos, *Compliance* e Regulamentação e das lideranças/coordenações.

As obrigações legais/normativas da Cooperativa são registradas no formulário padrão da Qualidade FOR GOV RC 021 – Matriz de Obrigações legais, sob responsabilidade do Especialista em Gestão de Riscos, *Compliance* e Regulamentação e das lideranças/coordenações.

Os itens de verificação da lista de verificação da Auditoria Interna e Auditoria Interna de *Compliance* são registrados nos relatórios de Auditoria Interna pertinentes.

O plano de ação é registrado no padrão interno da Cooperativa/Operadora.

As pesquisas de satisfação da Cooperativa/Operadora avaliam a percepção sobre os aspectos de governança da organização, sendo aplicada a todas as partes interessadas.

16. Observações:

O presente Programa de Integridade foi construído tendo como referência:

- Programa de Integridade – Diretrizes para empresas privadas. Controladoria Geral da União
- Manual de Orientação ao Sistema Unimed sobre a RN nº 443/2019.
- ISO 37001 e 37301

17. Controle de Alterações:

Revisão	Data	Descrição das alterações
00	26/03/2020	Primeira emissão deste documento.
01	19/08/2020	Inclusão dos padrões de registros: FOR GOVS CL 010; FOR GOVS CL 011; FOR GOVS CL 009 e FOR GOVS CL 012
02	18/10/2021	Realizadas correções ortográficas e de padrões
03	09/02/2022	Realizadas melhorias no Rito da Denúncia e disposto acerca do relatório mensal emitido pela empresa terceirizada gestora do Canal de Denúncia.
04	13/09/2022	Realizada adequação da nomenclatura do Comitê GRC.
05	03/10/2022	Melhorada a redação sobre os meios de registro de demandas: Adicionalmente possuímos Canal de Denúncia, Canal de Sugestões, Ouvidor e Canal de Atendimentos a Clientes e Público Externo, por meio dos quais podem ser realizados registros de reclamações no qual o mesmo pode informar e/ou reclamar qualquer ato ilícito praticado por: cooperados, dirigentes, colaboradores e demais partes interessadas.
06	04/05/2023	Inserido o termo “Pesquisa de Integridade Corporativa” no item Registros (15).
07	26/09/2023	Título: O nome do documento mudou de “Operacionalizar Programa de Integridade” para “Operacionalizar Programa de Integridade e Compliance” Objetivo: Inserido “Compliance” na frase “Definir o padrão e regras institucionais para definição do Programa de Integridade e Compliance da Cooperativa/Operadora em alinhamento ao Decreto 8.420/2015 e aos itens avaliativos da RN/ANS 507/2022 e RN/ANS 518/2022.” Objetivo: Substituído “O propósito da definição desse programa é estabelecer um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e

atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira, em especial os atos previstos na Lei 5.764/71 (Lei do Cooperativismo), na Lei 9.613/98 (Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro), no art. 21 da Lei 9656 (Lei dos Planos de Saúde) e no Decreto 12.846/13 (Lei Anticorrupção)” por “O propósito da definição desse programa é estabelecer um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de prevenir, detectar e sanar atos ilícitos, fraude, lavagem de dinheiro, suborno e corrupção envolvendo os diversos inter-relacionamentos internos e externos das diferentes partes interessadas da Cooperativa/Operadora, em especial a administração pública, nacional ou estrangeira, e os atos previstos na Lei 5.764/71 (Lei do Cooperativismo), na Lei 9.613/98 (Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro), no art. 21 da Lei 9656 (Lei dos Planos de Saúde) e no Decreto 12.846/13 (Lei Anticorrupção)”.

Partes Interessadas: Retirado “As partes interessadas afetadas ou que afetam o Programa de Integridade são: cooperados, conselheiros, membros da Diretoria Executiva, gestores, clientes, colaboradores, rede prestadora de serviços de saúde, fornecedores, terceirizados e sociedade”.

Partes Interessadas: Inserido “Assessores e Auditores Médicos, Coordenadores e Líderes, Agências Reguladoras e Governos”.

Necessidades e Expectativas: Retirado o texto “Este Programa contempla necessidades e expectativas de todas as partes interessadas conforme descrito a seguir”

Partes interessadas: Inserido “No contexto do Programa de Integridade, é essencial que as necessidades e expectativas das partes interessadas sejam entendidas para garantir a efetividade do mesmo. Por meio de pesquisas periódicas aplicadas a Cooperados, Conselheiros, Diretores, Gestores, Coordenadores, Líderes, Colaboradores, Prestadores, Terceiros, Fornecedores e Sociedade, a Cooperativa/Operadora identifica as necessidades e expectativas desses públicos, bem como seu nível de satisfação com a organização”.

Justificativa: Inserido “Além disso, este Programa de Integridade também tem como a prevenção de detecção dos citados atos nos diversos inter-relacionamentos com as diferentes partes interessadas da Cooperativa/Operadora.”

Justificativa: Inserido “Dessa forma, a implementação do Programa de Integridade é imprescindível para o contexto apresentado, pois irá contribuir para a melhoria da governança corporativa, aumento da eficiência operacional, além de atender às expectativas dos cooperados, clientes, fornecedores e parceiros, fortalecendo a imagem e reputação da cooperativa no mercado.”

Comprometimento e apoio da Alta Direção: Inserido “Análise dos relatórios de auditorias interna e externas por meio de reuniões do Conselho de Administração.”

Análise de perfil e riscos: Inserido “A Unimed Fronteira Noroeste/RS atua, majoritariamente, no mercado de saúde suplementar do Brasil, comercializando planos para Pessoas Físicas e Jurídicas. Com relação à rede de atendimento, a Cooperativa/Operadora tem uma rede própria (cooperados e serviços próprios), bem como uma rede direta e indireta (intercâmbio). Mas, além da comercialização de planos de saúde, a Cooperativa/Operadora também presta serviços relacionados à assistência à saúde, em especial laboratório de análises clínicas, centro de diagnóstico por imagem, saúde ocupacional, ambulatório clínico e saúde integrada”.

Padrão de Ética e de Conduta: Inserido “Os padrões de ética e de conduta representam o comportamento esperado pela Cooperativa/Operadora de todas suas partes, em especial cooperados, conselheiros, diretores colaboradores, terceiros e demais prestadores.”

Padrão de Ética e de Conduta: Retirado “Promove um trabalho contínuo de gestão de ética envolvendo atividades e ferramentas que permitam a aplicação do código de conduta nas atividades de rotina da Cooperativa/Operadora. São exemplos de ações da gestão da ética: Comitê de Ética Médica, Canal de Denúncia, Capacitação de Colaboradores, Dirigentes, Cooperados e outros públicos de relacionamento.”

Padrão de Ética e de Conduta: Inserido “Esse código, revisado - no mínimo anualmente ou sempre que houver alguma mudança significativa - pelo Comitê GRC e pelo Presidente do Conselho de Administração”

Regras, políticas e procedimentos para mitigar os riscos: Inserido “Alguns tipos de controles internos podem ser utilizados para a mitigação de inúmeros riscos e, portanto, são comuns a diversas políticas e

procedimentos da organização. As responsabilidades pela elaboração, revisão, verificação e aprovação de cada documento da qualidade seguem os estabelecidos nos padrões da Cooperativa/Operadora. Mas, todas as diretrizes estabelecidas no presente Programa de Integridade devem ser seguidas por todas as partes interessadas quando pertinente, em especial quando do gerenciamento dos documentos de qualidade da organização, como Regimentos, Políticas, Normativas Internas, Procedimentos, Instruções de Trabalho, entre outros”

Regras, políticas e procedimentos para mitigar os riscos: Inserido “Além das diretrizes já consideradas neste Programa de Integridade, a Cooperativa/Operadora relacionada a seguir outras diretrizes seguidas pela organização e que devem ser observadas por todas as partes interessadas quando pertinente”.

Demais alterações: O termo “Alta Administração” foi alterado por Gestão Executiva e Conselho de Administração. Adequada redação das Necessidades e Expectativas. Adequada regra dos brindes. Alterada nomenclatura para PROG GOV RC 001.