

POLÍTICA DE **COMPLIANCE**

# CANAL INTEGRIDADE

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



## OBJETIVO

Este procedimento tem o objetivo de estabelecer diretrizes para o Canal Integridade na Unimed Sul Capixaba e o tratamento das mesmas.

## DEFINIÇÃO

Não se aplica

## DESCRIÇÃO

Cabe aos cooperados, colaboradores e parceiros de negócio comunicar seu superior imediato ou através do Canal Integridade, sempre que tomar conhecimento de uma possível violação à legislação vigente, ao código de conduta, como também às políticas e procedimentos da UNIMED.

Toda e qualquer comunicação de violação à legislação vigente, ao código de conduta, como também às políticas e procedimentos da UNIMED será tratada com confidencialidade, com exceção àquelas em que houver obrigação legal de informar às autoridades.

## GENERALIDADES

O Canal Integridade é a mais importante fonte de informação para a identificação de desvios em relação à legislação vigente, ao código de conduta, como também às políticas e procedimentos da UNIMED. Por isso, o Canal Integridade e todos os processos relativos a ele devem ser efetivos, para poder contribuir para o alcance do sucesso da integridade. Assim, todos os cooperados, colaboradores e parceiros de negócio devem utilizá-lo, sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade. O uso deve ser feito sob o princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera o uso do canal para fazer intrigas, calúnias, relatar mentiras propositalmente ou retaliação de qualquer natureza.

Cabe à UNIMED, por sua vez, criar todas as demais condições para a credibilidade dessa ferramenta e a sua efetiva utilização.

## COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA UNIMED SUL CAPIXABA

Independentemente da fonte, a alegação deve ser registrada. Se ela vier por meio do Canal Integridade, isso já será feito automaticamente pelo responsável do canal. Se chegar ao conhecimento do responsável do compliance de forma pessoal, por telefone, carta anônima, e-mail ou qualquer outra forma, o registro pertinente deve ser feito, utilizando formulário apropriado.

A credibilidade do Canal Integridade e do tratamento das manifestações é fundamental para se alcançar o sucesso desejado. Assim, a UNIMED deve se comprometer com:

- Confidencialidade das manifestações e da fonte, mesmo se a pessoa quiser se identificar.
- Garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar.
- Proibição de retaliação de qualquer natureza, para quem usa o Canal Integridade, para quem apura as denúncias, para as testemunhas, quando aplicável, e para quem decide sobre as medidas disciplinares cabíveis, quando for o caso.
- Apuração de todas as manifestações e jamais apagar e/ou deletar qualquer registro.
- Aplicação das medidas disciplinares pertinentes, sempre que houver desvio em relação ao código de conduta, independentemente do nível hierárquico, conhecimento técnico, performance, grau de amizade, entre outros etc.

É importante destacar que fica garantido a quem comunicar, de boa-fé, qualquer violação à legislação vigente, ao código de conduta, como também às políticas e procedimentos da UNIMED, a segurança contra todo e qualquer tipo de retaliação interna.

## CONFIDENCIALIDADE

O tratamento das manifestações que chegam até o Canal Integridade deve ser regido pela mais alta confidencialidade, mesmo se o autor desejar se identificar. Apenas as pessoas que, definitivamente, precisam saber da informação devem recebê-las, adotando-se sempre o princípio de ser o conteúdo importante e não a fonte.

A definição de quem deve receber a informação ocorre caso a caso, mas como regra geral, as seguintes pessoas e funções devem ter o conhecimento da parte que lhe cabe:

- Atendente do Canal Integridade (a denúncia propriamente dita).
- Responsável pela triagem da informação, verificação legal e transcrição da denúncia para o formulário adequado (registro feito pelo atendente).
- Investigador, responsável por apurar, averiguar, buscar detalhes, com objetivo maior de trazer a verdade à tona.

Além disso, todas as manifestações recebidas são direcionadas ao comitê de conduta e ética, exceto aquelas que forem diretamente ao responsável pelo departamento de compliance, ocasião em que é direcionado ao Conselho de Administração da UNIMED, salvo os casos em que carece de investigação, neste caso o responsável pelo departamento de compliance deverá registrar a manifestação no Canal Integridade. Mesmo assim, deve-se buscar preservar o nome dos envolvidos, pois se no final do processo investigativo ele (a) for inocente, a obrigação da UNIMED é a de não permitir prejuízo da sua imagem.

Além disso, todos os registros devem ser mantidos em arquivos confiáveis e invioláveis, sejam eles físicos ou eletrônicos.

## ANONIMATO

Estatísticas demonstram que a grande maioria das denúncias é feita de forma anônima e, por essa razão, a empresa deve assegurar ao manifestante o direito de manter-se no anonimato.

Os atendentes devem ser instruídos para deixar explícito esse direito, durante um atendimento. Por outro lado, há situações em que a pessoa deseja ou precisa dizer o seu nome. Mesmo nessas condições, a empresa deve comprometer-se em manter sob sigilo a identidade da fonte.

## ATENDIMENTO

O profissional que recebe a ligação via telefone deve ser treinado, para tornar a conversação a mais efetiva possível. Isso visa a obtenção de informações fideis à realidade e abrangentes o suficiente, de maneira a permitir a ação investigativa focada e eficaz.

É comum o manifestante estar nervoso ou em condições de estresse quando faz uma ligação dessa natureza. Assim sendo, o atendente deve estar apto para conduzir essa conversa de maneira amigável, tranquila e profissional, buscando dar ao manifestante a

devida confiança e conforto, para que a sua exposição seja, de fato, clara e contenha todos os tópicos importantes para o início da investigação. É fundamental, também, que o manifestante expresse todo o seu conhecimento acerca da situação, pois, quanto mais detalhes, maior será a chance de se esclarecer o caso e mais rápido será esse processo.

Outro atributo fundamental do atendente é o perfeito domínio do idioma do manifestante e, de preferência, para poder entender, inclusive, eventuais gírias e situações próprias relatadas.

O Canal Integridade deve estar à disposição de todos durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, visto que grande parte das denúncias ocorre fora do horário do expediente.

Segue ilustração fluxo dos relatos desde o registro do manifestante até emissão de relatórios/indicadores:

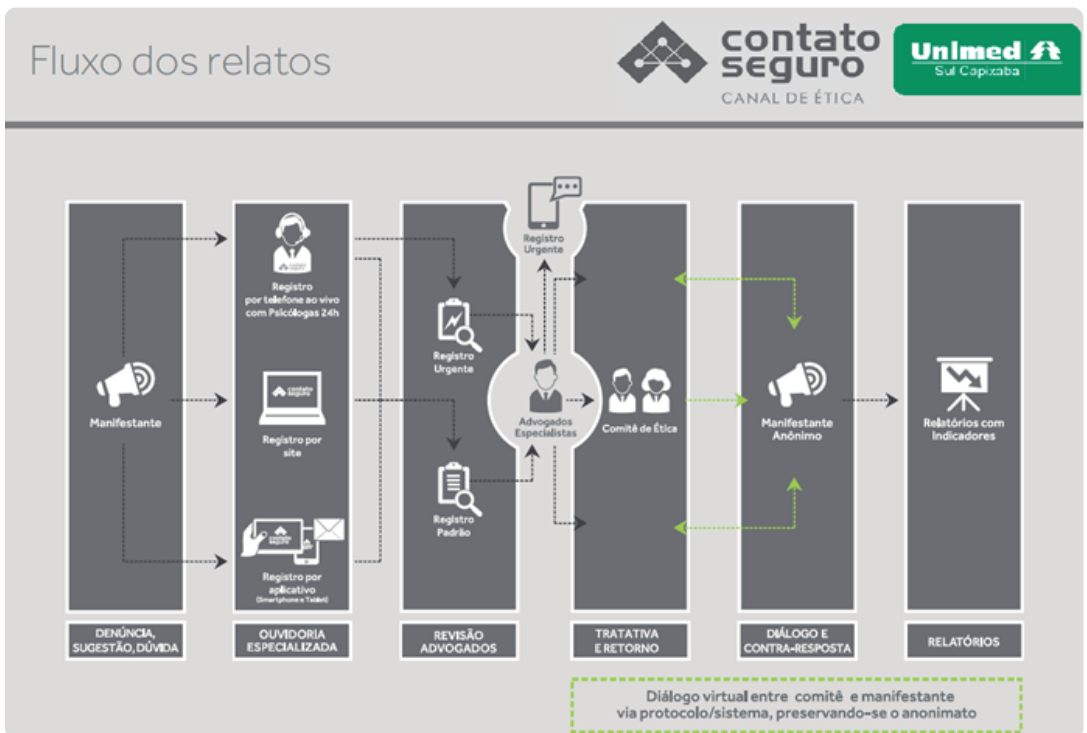


Figura 1

## ACESSO

O Canal Integridade deve ser acessível pelos cooperados, colaboradores e parceiros de negócio que trabalham, direta ou indiretamente, na UNIMED.

As comunicações de violações, dúvidas ou sugestões podem ser feitas através do Canal Integridade:

**CANAL INTEGRIDADE » 0800 600 8521**  
[www.contatoseguro.com.br/unimedsulcapixaba](http://www.contatoseguro.com.br/unimedsulcapixaba)  
**APLICATIVO CONTATO SEGURO**

## COMUNICAÇÃO DO CANAL INTEGRIDADE

Uma campanha de comunicação abrangente, regular e direta torna-se crucial para o real sucesso do Canal Integridade. Assim, a empresa deve planejar e definir um plano de comunicação que abranja todos os públicos-alvo que possam, potencialmente, fazer uma manifestação.

Com base nesse plano, a UNIMED deve executar as atividades de comunicação, sensibilização e/ou treinamento, buscando assegurar o devido conhecimento de todos sobre como acessar o Canal Integridade e da importância de fazê-lo, caso tomem conhecimento de qualquer atitude contrária à legislação vigente, ao código de conduta, como também às políticas e procedimentos da UNIMED cometida pelos cooperados, colaboradores ou parceiros de negócio. Também é primordial informar a todos sobre as características do Canal Integridade e os compromissos assumidos pela UNIMED (ver item COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA UNIMED SUL CAPIXABA).

## RETORNO DOS REGISTROS AO MANIFESTANTE

Informar sobre o status do tratamento do registro é salutar nesse processo, porém, respeitando-se a confidencialidade de todas as informações sensíveis. O feedback deve ser

sucinto, simples e demonstrar efetivamente a etapa do processo e a conclusão do mesmo, sem, contudo, revelar nomes, quais são as medidas aplicáveis, evidências encontradas e demais detalhes da apuração.

Mesmo os manifestantes anônimos devem receber o retorno. Ao contrário dos que se identificam e podem receber o retorno via telefone, e-mail ou outro meio direto, os anônimos devem ser informados por algum mecanismo, por exemplo, sendo incentivados a abrir uma conta provisória de e-mail, para onde a resposta será encaminhada ou por meio de um “login” e “senha”, para que o denunciante possa acessar determinado endereço na internet, e ver o status do processo investigativo diretamente.

## **GESTÃO DAS INFORMAÇÕES**

Os responsáveis pelo Canal Integridade devem construir estatísticas, elaborar relatórios, estabelecer indicadores e ou outras formas, para medir o desempenho desse processo e, com isso, possibilitar a sua análise. Tais informações devem permitir a verificação de cumprimento de todos os compromissos estabelecidos pela empresa e se os colaboradores estão, de fato, utilizando corretamente o Canal Integridade. Essas avaliações devem ser compartilhadas com a alta direção da UNIMED por ocasião da análise crítica por ela instituída.

## **SISTEMA DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES**

O responsável pelo Canal Integridade deve assegurar a devida confiabilidade do sistema contra invasão de hackers, segurança da informação, impossibilidade de acesso por pessoas não autorizadas, impossibilidade de se apagar qualquer “log” de denúncia e/ou registro, a criptografia de dados, entre outros.

Quando contratada empresa terceirizada para prestação de serviços de registros de manifestações, a CONTRATADA deverá garantir à UNIMED, expressa em contrato, de forma segura e sigilosa, evitando seu extravio, utilização e/ou reprodução não autorizada das manifestações registradas no Canal Integridade.

## **PÓS MANIFESTAÇÃO**

Uma vez recebida a manifestação, o responsável deve fazer o registro pertinente e dar prosseguimento ao processo, como descrito no procedimento investigações.

## **CONTRATAÇÃO DE CANAL DE ÉTICA EXTERNO**

O provedor do Canal Integridade deve atender integralmente as diretrizes desse procedimento e demonstrar esse atendimento por ocasião da aquisição desse serviço pela contratante. O responsável pelo departamento de compliance, por sua vez, deve monitorar todos os aspectos desse procedimento e solicitar esclarecimentos, sempre que houver suspeita de não cumprimento de algum tópico.

## **CONTROLE**

### **Realização do controle**

Para realizar o controle das manifestações do Canal Integridade é necessário efetuar a coleta das informações constantes na plataforma conforme permissões de acesso.

### **Responsável pelo controle**

A responsabilidade pelo controle das manifestações é do comitê de conduta e ética da UNIMED, que por sua vez além de executar o controle, analisa os resultados e subsidia a alta direção com as informações através de relatórios, indicadores e estatísticas.

### **Frequência**

Os controles devem ser executados semestralmente.



## Registros

Registro	Armazenamento	Retenção	Resp. Elaboração	Resp. Aprovação
R 1 – Registro do conteúdo de cada manifestação	Canal Integridade	Permanente	Comitê de Conduta e Ética	Comitê de Conduta e Ética
R 2 – Registros de gestão (relatórios, indicadores, estatísticas, etc)	Canal Integridade	Permanente	Comitê de Conduta e Ética	Conselho de Administração

## Referências

Não se aplica.

Elaborado por:  
**Denis Tomaz de Almeida**  
Compliance

Aprovado por:  
**Dr. Fernando Lemgruber Prado Costa**  
Diretoria Financeira